سيكولوجيا اللغة والاتصال

الاستاذ الدكتور
قاسم حسين صالح





المملكة الأردنية الهاشمية
رقم الإيداع لدى المكتبة الوطنية
(2016/10/4858)

صالح، قاسم حسين
سيكولوجيا اللغة والاتصال/ قاسم حسين صالح - عمان: دار غيداء للنشر والتوزيع 2016
(   ) ص.
ر. ا. : (2016/10/4858)
الواصفات: / الاتصال/ / اللغة/

يتحمل المؤلف كامل المسؤولية القانونية عن محتوى مصنفه ولا يعتبر هذا المصنف عن رأي دائرة المكتبة الوطنية أو أي جهة حكومية أخرى.

ISBN 978-9957-96-341-5

دار غيداء للنشر والتوزيع
تلاع العلي - شارع الملكة رانيا العبدالله - مجمع العساف التجاري - الطابق الأول
تلفاكس: 5353402 6 962+ - خلوي: 95667143 7 962+
ص.ب: 520946 عمان 11152 الأردن
E-mail: darghidaa@gmail.com
www.darghaidaa.com
E-mail: info@darghaidaa.com

سيكولوجيا اللغة والاتصال

الاستاذ الدكتور

قاسم حسين صالح

مؤسس ورئيس الجمعية النفسية العراقية ومؤسسها

الطبعة الأولى

2017م- 1438هـ

المحتويات

الفصل الأول

مقدمة استهلالية في الاتصال

الفصل الثاني

سيكولوجية اللغة

الفصل الثالث

الاتصال غير اللفظي

الفصل الرابع

أنواع التفكير في الاتصال

الفصل الخامس

فاعلية الاتصال في الإقناع وتغيير الاتجاهات

الفصل السادس

إدامة علاقات الاتصال بين الراشدين

الفصل السابع

تأثير وسائل الاعلام في سلوك العنف والعدوان

الفصل الأول

مقدمة استهلالية في الاتصال

الفصل الأول

مقدمة استهلالية في الاتصال

يعني الاتصال بالجماهير Mass Communication كل العمليات التي يؤثر الانسان عن طريقها في الانسان الآخر، أو نقل الافكار والمعلومات والتجارب والخبرات والقيم والمعتقدات والاتجاهات من فرد الى اخر، بهدف تغيير الاتجاهات أو الاقناع أو الاعلان أو التبشير بفكرة أو اثارة أو ايحاء أو التحريك أو التحريض أو المناورة أو التضليل أو الاشاعة بانواعها أو الحرب النفسية أو التربية والتثقيف والترفية.

وليس شرطا" ان يتم الاعلام " الاتصال " وجها لوجه فقط، انما أيضا" بوسائل وتقنيات حديثة متطورة.

ويشمل الاتصال " الاعلام " بمفهومه التقليدي ثلاثة عناصر هي:

1. المرسل Sender 2. الرسالة Message 3. المستقبل Receiver

والاتصال اما ان يكون ذاتيا" أو شفويا" أو جماهيريا". ونعني بالاتصال الذاتي " المنولوج أو الحوار الداخلي " أي ان يتحدث الانسان مع نفسه فيكون هو المرسل والمستقبل معا".

اما الاتصال الشخصي أو الشفاهي Face to Face فيكون فيه المرسل على اتصال مباشر بالمستقبل "المتلقي"، كما يمكنه تعديل الرسائل المتبادلة على ضوء التغذية الراجعة Feedback من المستقبل الى المرسل.

اما في حالة الاتصال بالجماهير Mass Communication فان المرسل المحرر، أو الكاتب أو المذيع لا يكون على اتصال مباشر بالمستقبل، بل مع مستقبلين متنوعين هم جماهير واسعة تقرأ أوتسمع أوتشاهد، ولا تتمكن من رجع الصدى أو التجاوب مع الوسائل الجماهيرية مباشرة باستثناء حالات خاصة مثل النقل المباشر.

وبالرغم من انتشار تعبير او مفهوم او مصطلح الاعلام أو الاتصال في بلدان العالم فانه متعدد المعاني.. وحتى في حالة حصر التعبير بعملية نقل الاشارات

والعلامات، فلا يجرى تجنب تعدد المفاهيم بصورة نهائية. لذلك اعتبر خبراء الاعلام ان من واجبهم صياغة تعريف حول الموضوع، وكان من أهم التعريفات الشائعة ما ذهب اليه آير A. Ayer في قوله: "ان الاتصال هو نقل المعلومات حسب المفهوم الواسع جدا" للتعبير. أي نقل المعلومات والافكار والعواطف والقابليات.... الخ".

ويعلق بيرلسون Berlson وشتاينر Steiner: "ان عملية النقل بالذات هي ما تسمى عادة بالاتصال"، فيما ترى أناستازي Anastasi: أننا "نستخدم كلمة الاتصال للتعبير عن جميع أشكال تأثير الناس في بعضهم". ويذهب شاكتير Schaecter:الى ان الاتصال "هو استخدام العلامات والرموز، التي يجرى بواسطتها ممارسة السلطة"، وهو تعريف يقترب من الاتجاه التحليلي السياسي الذي يعدّ السياسة علم السلطة.

ويقول هوفلاند Hovland: ان الاتصال "هو العملية التي ينقل بمقتضاها الفرد القائم بالاتصال منبهات (عادة رموز لغوية) لكي يعدّل سلوك الأفراد الآخرين- مستقبلي الرسالة"، أي أن القائم بالاتصال يستهدف احداث تأثير معين.

ويعرّف بعض المنظّرين الاتصال بأنه العمليات التي يؤثر عن طريقها الأفراد في من حولهم. فيقول تشارلس موريس: ان الاتصال "هو استخدام الرموز لتحقيق شيوع ومشاركة لها مغزى، وهذا يعني أنه في حالة غضب شخص ما فأن هذا الغضب سرعان ما ينتقل الى شخص آخر وهذا ما يتضمن احساسا" شائعا" أي مشاركة Communization".

غير أن أندرسن Andersen يرى ان الاتصال "هو عملية نقوم بفضلها بفهم الآخرين، وبدورنا نحاول ان نكون مفهومين"، وهو يقترب من تعريف كما أدلرAdler الذي يرى ان الاتصال "هو عملية يتوصل بواسطتها شخصان الى نفس الأفكار أو العواطف".

ويؤكد الباحثون كريش وكرش فليد وبالاجي Krech,Ballachy,Crutchfield: ان الاتصال "هو تبادل المعاني بين الناس.. وذلك ممكن بالدرجة التي يمتلك فيها الأفراد ملاحظات وطموحات ومواقف مشتركة"، فيما يرى جيربنر Gerbner ان الاتصال "هو تداخل اجتماعي بواسطة الرموز، ويقترب من رأي شيريCherry بان الاتصال "هو عبارة

عن تكوين الكل الاجتماعي من الأفراد مع استخدام اللغة أو العلامات، ورأي دي فليز Defleur بان عملية الاتصال "هي وسيلة يجرى بواسطتها التعبير عن القيم الجماعية وممارسة الرقابة الاجتماعية وتوزيع وتنسيق الجهود والتعبير عن التطلعات ونقل العملية الاجتماعية".

ويرى عدد آخر من الباحثين ان الاتصال هو تفاعل بواسطة العلامات والرموز. والاتصال الحقيقي هو نوع من التفاعل يحدث بواسطة الرموز ويؤدي الى تخفيف التوتر والى زيادة الفهم. ويعتبر " لندبرج " التفاعل الذي يؤدي الى زيادة التوتر اتصالا"، ولكن تختلف درجته. والتفاعل وفقا الى " كوشمان " يعني تبادل التأثيرات أو الاهتمامات المشتركة للقائم بالاتصال بالمتلقي للرسالة، وليس من الضروري ان تتطابق معاني الرسالة عند المرسل والمتلقي.. فعملية الاتصال تسير في أتجاه واحد حسب كوشمان.

ويعرّف ستيفنسن Stephensan الاتصال بأنه "عملية استجابة الكائن الحي لمنبه بشكل متميز، فاذا تجاهل الكائن الحي المنبّه لا يحصل هناك اتصال". ويوجّه بعض الخبراء نقدا" الى هذا التعريف لأن الاتصال ليس هو الاستجابة نفسها، ثم ان البحث عن استجابة مباشرة لكل رسالة يوحي للمتصل بأنه لم ينجح في تحقيق هدفه ومن ثم فالتأثير في السلوك لا يتحقق لمجرد التعرّض لمنبّه معين.

ويعرّف كولن شيري Colin Cherry الاتصال بأنه "العملية التي يتفاعل بمقتضاها مستقبل ومرسل في مضامين اجتماعية معينة فيتم نقل أفكار ومعلومات عن موضوع معين، وهكذا يقوم الاتصال على مشاركة المعلومات والصور الذهنية والآراء". وهذا يعني اننا في حالة كل اتصال نحاول ان نشرك الآخرين ونشترك معهم في تبادل المعلومات والأفكار.

ويعرّف ستانلي باران في كتابه(Introduction to Mass Communication-2002) الاتصال بأنه "عملية خلق المشاركة بالمعني بين وسيلة الاتصال وجمهورها". فيما يعرّف نظريات الاتصال بأنها "تفسيرات وتنبوءات بخصوص ظاهرة اجتماعية تربط وسيلة

الاتصال بجوانب متعددة من حياتنا الشخصية والثقافية أو أنظمتنا الاجتماعيـة". ويـوجز آخـرون الاتـصال بأنه عملية نقل فكرة او مهارة او حكمة من شخص لآخر.

مما سبق ذكره يتبين ان مختلف الكتّاب يـصفون بـشكل مغـاير صـفات الاتـصال، ويقتـصر الفـرق أحيانا" على أسلوب التعبير فقط.

وفي الحقيقة فان المفهوم ظل تحت تأثير التعريف الذي وضعه كولي Colley في سنة 1909 في كتابـه Social Organization وهو: نفهم هنا الاتصال، المنظومة التي يمكن للعلاقات البشرية ان توجد وتتطور- أي جميع الرموز الفكرية بما في ذلك وسائل بثها عبر الأبعاد والمسافات، وتحتوي على تعابير الوجـه، والموقـف، والحركات، ونبرات الصوت، والكتابة، والكلمات، والطباعة، والسكك الحديديـة، والـبرق، والهـاتف وكـل مـا سيحصل من مكتسبات في مجال السيطرة على المسافات والزمن.

ان تعريف كولي في الواقع مشبع بالمثالية حول الأخوة والعدالـة في العلاقـات البـشرية، كـما أنـه لا يفرّق بين سكك الحديد والاتصال الجماهيري. وهكذا وبمرور الزمن أخـذ مفهـوم الاتـصال ذات المحتويـات الرمزية، وتم بدلا" عن ذلك صياغة مفهوم الاتصال كعنصر أساسي من عناصر الثقافة.

وقد كتب بهذا الخـصوص هـول في كتابـه اللغـة الـصامتة يقـول: "ان الثقافـة هـي اتـصال" رابطـا الانجازات الثقافية والحضارية بالاتصال، فكلما توافر الاتصال توافرت الثقافة.

والعنصر الأساسي في عملية الاتصال هو نوع العلاقات الاجتماعية السائدة بـين الأفـراد والجماعـات المشتركين في العملية الاتصالية، فالعلاقة الاجتماعية بين الطلبة ومدرسهم أو بين الموظفين ومديرهم تتحكم كثيرا" في أي اتصال يحدث بينهم.

وبالرغم من انتشار الاتصال فان الكثيرين يختلط عليهم الأمر، ففـي سـنة 1935 عنـدما أراد الناقـد والفيلسوف الأمريكي بورك K. Burke طبع كتابه: اطروحات عن الاتصال اضطر في النهاية الى تغيـير عنـوان الكتاب لتخوف الناشر من أن القرّاء سيعدونه دراسة عن التلفزيونات.

ويقول كوشمان: اننا نتكلم عن الاتصال فقط في حالة التوفيق في نقل الخبر مـن مـشترك واحـد الى آخر. وبكلمة أخرى فان الاتصال الجماهيري " الاعلام " هو عمليـة النـشر والاسـتقبال الواسـع للمعلومـات التي تنتهي بنجاح.

ويرى الخبير سابيرSapir ان التقنيات الأولى للاتصال (اللغة، العلامات، الرموز، الصور) يجري التعبير عنها باللغة الانجليزية بكلمة Communication كصفة وتستخدم اشارة الى عمليـة الاتـصال التـي يـتم عـن طريقها نقل معنى، بينما يجري التعبير عن التقنيـات الثانويـة باسـتخدام صـيغة الجمـعCommunications وتشير الى الرسائل نفسها أو مؤسسات الاتصال كالاذاعة والتلفزيون.

اما علماء الاتصال " الاعلام " العرب فقد أدلوا بدلوهم وقاموا بـدورهم في ايـراد بعـض التعريفـات المتأثرة بالآراء السابقة وكان على رأسهم الدكتور ابراهيم امام الذي عرّف الاعلام بقوله "الاعلام هـو تزويـد الناس بالأخبار الصحيحة والمعلومات السليمة والحقائق الثابتة التي تساعدهم على تكوين (أو خلـق) رأي صائب في واقعة من الوقائع أو مشكلة من المشكلات بحيث يعبر هذا الرأي تعبيرا" موضوعيا" عـن عقليـة الجماهير واتجاهاتهم وميولهم".

ولعل خير تعريف عربي جامع وشامل للاعلام هو ما أورده الدكتور ابراهيم الداقوقي أستاذ الاعـلام السابق في جامعة بغداد/ قسم الاعلام، حيث يقول:

"الاعلام هو عملية تلقي المعلومات وكلّ ما يتصل بالفكر الانساني في تفاعله مع المجتمـع وهـضمها واعادة ارسالها وفق متطلبات المجتمع القطري والقومي والعالمي بوسائل الاعـلام المقـروءة أو الـسمعية أو السمعية- البصرية "كالتلفزيون" في حركة أفقية ورأسية في آن واحد".

في ضوء ذلك نخلص الى ان الاعلام هو شكل من أشكال الاتصال بـالجماهير الـذي يـضم في محتـواه الدعاية والاعلان، والامتاع الفني- الترفيه- والعلاقات العامة، والتعليم والترشيد. ونقترح له التعريـف الآتي:

"الاعلام هو العملية التي يتم عن طريقها نقل المعلومات والمعارف والأفكار والرموز من شخص او جماعة او منظّمة او دولة، الى شخص آخر او آخرين او دولة تستهدف تحقيق أهداف أو غايات القائم بها باحداث تغيير في اتجاهات وقناعات المتلقي لها".

مكونات عملية الاتصال

أشرنا الى أن عملية الاتصال هي نقل فكرة أو معلومة أومعنى أو رمز " رسالة " من شخص "مرسل" الى شخص "مستقبل" عن طريق وسيلة "قناة نقل" تختلف باختلاف المواقف. وتنتقل الرسالة عبر قناة الاتصال على شكل رموز مفهومة ومتفق عليها بين المرسل والمستقبل أو رموز شائعة في المجتمع أو الحضارة التي تتضمنها.

وقد تصل الرسالة سليمة ويفهمها المستقبل فهما صحيحا" ويتقبلها ويتصرف بحسب ما يتوقعه المرسل، وحينها تكون عملية الاتصال ناجحة. وحين تصل الرسالة الى المستقبل من دون أن يفهمها أو ينفر منها، فأنه لا يتصرف على وفق ما أراده المرسل، وفي هذه الحالة فآن عملية الاتصال تعدّ فاشلة. ويحصل ايضا أن لا تصل الرسالة لسبب أو لآخر أو قد تصل ناقصة أو مشوهة. ولكن من الممكن أن يتحقق المرسل من نتيجة رسالته عن طريق " ارجاع الأثر " أو ما يسمى "التغذية المرتدة"، والمقصود بذلك أن يحاط المرسل علما بما يترتب على رسالته من آثار عند المستقبل أو اذا ما ضلت سبيلها لسبب ما ولم تصل اليه أو وصلته ناقصة أو مشوهة. ويكون مسار ارجاع الأثر عكس مسار عملية الاتصال الأصلية أي تكون من المستقبل الى المرسل ووظيفتها تصحيح المفاهيم عند المستقبل أو اقناعه بها.

عناصر عملية الاتصال

تتكون عملية الاتصال من العناصر التالية:

1. المرسل أو المصدر.

2. ترجمة وتسجيل الرسالة في شكل مفهوم.

3. الرسالة موضوع الاتصال.

4. وسيلة الاتصال.

5. تفهم الرسالة بواسطة الشخص الذي يستقبلها.

6. استرجاع المعلومات.

1. المرسل أو المصدر:

يتحدد مصدر الاتصال أو مرسل المعلومات في الهيكل التنظيمي بعضو من الأعضاء العاملين في التنظيم او المؤسسة يكون لديه بعض الأفكار والنوايا والمعلومات فضلا" عن أهداف محددة لقيامه بعملية الاتصال.

2. ترجمة وتسجيل الرسالة في شكل مفهوم:

يهدف المرسل الى تحقيق نوع من الاشتراك والعمومية بينه وبين مستقبل الرسالة لاحداث فهم مشترك وتحقيق هدف محدد. وبالتالي فهناك ضرورة لترجمة أفكار ونوايا ومعلومات العضو المرسل الى شكل منظم. ويعني ذلك ضرورة التعبير عما يقصده المرسل في شكل رموز أو لغة مفهومة. ويشير ذلك الى ترجمة ما يقصده المرسل الى رسالة يمكن للشخص الذي يستقبلها أن يتفهم الغرض منها.

3. الرسالة:

الرسالة هي الناتج الحقيقي لما أمكن ترجمته من أفكار ومعلومات خاصة بمصدر معين في شكل لغة يمكن تفهمها. والرسالة في هذه الحالة هي الهدف الحقيقي لمرسلها والذي يتبلور أساسا" في تحقيق الاتصال الفعال بجهات أو أفراد محددين في الهيكل التنظيمي.

4. وسيلة الاتصال:

ان القرار الخاص بتحديد محتويات الرسالة الاتصالية لا يمكن فصله عن القرار الخاص باختيار الوسيلة أو المنفذ الذي سيحمل هذه الرسالة من المرسل الى المستقبل.

وهنالك أشكال مختلفة لوسيلة الاتصال في البيئة التنظيمية منها:

- الاتصال المباشر بين المرسل والمرسل اليه " وجها لوجه "
- الاتصال بواسطة الهاتف بأنواعه.
- الاتصالات غير الرسمية " خارج نطاق الأداء التنظيمي".
- الاتصال من خلال الاجتماعات.
- الاتصال عن طريق الوسائل المكتوبة.
- تبادل الكلمات والعبارات عن طريق بعض الأشخاص بين المرسل والمرسل اليه.
- الاتصال عبر الانترنت.
- الاتصال عبر الاذاعة.
- الاتصال عبر القنوات الفضائية.

5. تفهّم الرسالة:

يتوقف كمال عملية الاتصال وتحقيق الغاية منها على مدى ارتباط محتويات الرسالة باهتمامات المرسل اليه. ويؤثر ذلك في الطريقة التي يمكن لمستقبل الرسالة أن ينظر بها الى مدلولات محتوياتها وبالتالي طريقة تفهمه لها وبخبرته السابقة في التنظيم فضلا" عن انطباعه الحالي عن مرسلها.

وكلما كان تفهّم المرسل اليه لمحتويات الرسالة موافقا لنوايا وأهداف المرسل، كلما انعكس ذلك على نجاح عملية الاتصال واتمامها بدرجة مناسبة من الفاعلية.

6. استرجاع المعلومات:

تلعب عملية استرجاع الأثر" التغذية الراجعة" الدور الأساسي في معرفة مرسل

الرسالة ما احدثته رسالته من تأثير لدى مستقبلها ومدى استجابته لها ومدى اتفاق ذلك مع الهدف الـذي حدده المرسل أصلا.

وتتم عملية استرجاع المعلومات باستخدام الطرائق التالية:

أ. الاسترجاع المباشر للمعلومات من خلال الاتصال المباشر " وجها لوجه " الذي يتم بين المدير والاطراف الأخرى في التنظيم أو المؤسسة، وعادة يتم ذلك عن طريق التبادل الشفوي للمعلومات بين مرسـل الرسالة ومستقبلها. وقد يتمكن المرسل من استرجاع المعلومات من خلال مظـاهر معينـة لمـستقبل الرسالة مثل التعبير عن عدم الرضا العام من محتويات الرسالة أو يلمـس سـوء فهـم الرسـالة مـن المرؤوس.

ب. استرجاع غير مباشر للمعلومات ومن أمثلة الوسائل غير المباشرة أن يلاحـظ المرسـل الظـواهر التـي توضح له عدم فاعلية عملية الاتصال مثل:

- الانخفاض الملحوظ في الكفاية الانتاجية.
- الزيادة المطردة في معدلات غياب العاملين.
- الزيادة الملحوظة في معدلات دوران العمل.
- التنسيق الضعيف بين الوحدات التنظيمية التي يشرف عليها المسؤول.

وعموما فان الشخص المسؤول في مؤسـسة الـذي يريـد ان يكـون فـاعلا هـو الـذي يحـاول بـشكل مستمر أن يعي مستوى كفايته وفاعليته في أداء عملية الاتصال في التنظيم، فضلا عن اقتناعه التام بأهميـة عملية الاتصال في تحقيق أهداف المؤسسة.

معوقات الاتصال

لايتم الاتصال في التنظيم بدون مشاكل أو معوقات. فقـد تظهـر بعـض مـصادر الـشوشرة أو عـدم انتظام تدفق الرسالة بالشكل المطلوب نتيجة لعوامل عديدة. ومن أهم هذه العوامل التي تقلل من الولاء والايمان بالرسالة بين العاملين بالمنشأة ما يلي:

- عدم انتباه مستقبل الرسالة الى محتوياتها.
- عدم وجود تفهم دقيق للمقصود من الرسالة سواء بواسطة المرسل اليه أو المصدر.

- استخدام كلمات في الرسالة لها دلالات ومعان مختلفة لأشخاص مختلفين.
- ضغط الوقت لكل من المرسل أو المرسل اليه.
- تأثيرالحكم الشخصي لمستقبل الرسالة على نجاح عملية الاتصال.

وللتغلب على تأثير هذه الصعاب في عملية الاتصال يجب مراعاة الآتي:

1. تقديم المعلومات بشكل يتفق ورغبات الشخص، فالشخص يقبل على المعلومات أو يعرض عنها اذا كانت تتفق مع احتياجاته أم لا، وهذا يدعو المرسل الى تفهم تلك الحاجات والرغبات وتصميم وسائل الاتصال تبعا لها.
2. تقديم المعلومات في وحدات صغيرة.
3. اتاحة الفرصة للشخص المرسل اليه المعلومات لأن يشرح وجهة نظره في المعلومات ورد الفعل نفسه، وذلك يهيء لمرسل المعلومات الفرصة لكي يتأكد من أن المعنى الذي يقصده هو بذاته المعنى الذي فهمه المرسل اليه.

والهدف كله هو ايصال أكبر كمية من المعلومات الدقيقة والصحيحة الى العاملين دون تأخير أو تشويش يدعو الى انتشار الشائعات وقيام جهاز الاتصالات غير الرسمي بين العاملين بالمنظمة، قد يؤثر سلبا في الروح المعنوية والكفاءة الانتاجية.

شبكات الاتصال:

ينظر الى التنظيم الاداري على أنه شبكة معقدة من العلاقات المتداخلة بين الأفراد. وتنعكس تلك العلاقات على وجود شبكات متعددة أو طرائق كثيرة للاتصال بين أعضاء التنظيم. ومن هذه الطرائق ما يأتي:

1. الاتصال الذي يتم من خلال انتقاء الرسائل طبقا لخطوات تسلسل السلطة في التنظيم. ويمكن أن يكون ذلك من أسفل الى أعلى أو من أعلى الى أسفل، أو الاتصال الأفقي " بين الزملاء".
2. الاتصال الذي يتم على شكل حرف Y وذلك حينما يرسل بعض رؤساء الأقسام تقارير معينة من الأعمال الى رؤسائهم.

3. الاتصال الذي يتم على شكل حرف X وذلك حينما يقوم أربعة من المرؤوسين من أماكن مختلفة بالتنظيم الهرمي بكتابة تقارير الى رئيسهم الذي يقع مركزه بينهم جميعا".

وتتوقف طريقة الاتصال المناسبة على ظروف التنظيم نفسه والخصائص المميزة لسلوك أعضائه وذلك يتطلب التفهم للنواحي الآتية:

1. ان طريقة الاتصال المتبعة في نقل الرسائل تؤثر بشكل واضح في دقة المعلومات التي تحتويها تلك الرسائل.
2. تنعكس طريقة الاتصال المطبقة بالتنظيم على طريقة ومستوى أداء الفرد لواجباته.
3. تؤثر طريقة الاتصال على مستوى رضا الأفراد ومجموعات الأفراد عن وظائفهم.

وبذلك يمكن القول أن هيكل الاتصال الذي يتم اختياره وتطبيقه سوف يلعب دورا" هاما في تحديد أنماط التفاعل بين الأفراد داخل التنظيم.

العوامل التنظيمية التي تؤثر في عملية الاتصال

هنالك العديد من العوامل التنظيمية التي لها تأثير أساسي في فاعلية الاتصال نذكر منها الآتي.

1. مركز الفرد في التنظيم الهرمي:

لمركز الفرد في التنظيم الرسمي صلة كبيرة بعملية الاتصال التي تتم داخل هذا التنظيم، وهنالك ثلاثة أبعاد لعملية الاتصال التنظيمي:

- تدفق الاتصالات من أعلى الى أسفل.
- تدفق الاتصالات من أسفل الى أعلى.
- تدفق الاتصالات بشكل أفقي في المستويات التنظيمية المختلفة.

وقد نالت الاتصالات الأفقية والاتصالات التي تتدفق من أسفل الى أعلى اهتماما

قليلا في الأوساط الادارية. ونتج من النظرة الضيقة للمديرين الى عملية الاتصالات على انها عبارة عن أوامر وتعليمات وسياسات صادرة من الادارة العليا الى مستوى تنظيمي أقل، كما ارتبطت هذه النظرة بالمعلومات والتقارير التي تعد من مستوى الادارة المباشرة ويتم ارسالها الى الادارة في المستويات التنظيمية العليا.

2. زيادة فهم العاملين بحقيقة الاتصال وأهميته:

ويتحقق ذلك بتوعية العاملين بأهميته عن طريق البرامج التدريبية ويرتفع مستوى التدريب كلما ارتفع المستوى الوظيفي، لأن العائد له تأثير على تيسير وتنشيط الاتصالات داخل المنظمة. (يقصد بالمنظمة بالمفهوم الأداري، أي دائرة، او مؤسسة، رسمية او أهلية، مثل: وزارة، مستشفى، جامعة، نقابة عمال، جمعية...).

3. اعادة تنظيم المنظمة بما يكفل تيسير وتنشيط الاتصالات:

من أهداف عملية تيسير الاتصالات وتبسيطها وتقصير قنواتها ما يلي:

- اختصار الوقت والجهد.
- زيادة عدد المراكز التي تتخذ القرارات وتبادل المعلومات وتقصير خطوط الاتصال.
- تضييق نطاق الاشراف بالغاء بعض المستويات الادارية التي لا يحتاج اليها العمل.
- قرب الادارات التي تتعامل مع بعضها من بعض لتسهيل الاتصال.

4. تطوير مهارات الاتصال لدى العاملين:

وهذه المهارات تتضمن ارشادات ايضا نوجزها بالآتي:

- مهارات التحدث: وتعني الاهتمام بمحتوى الحديث ومضمونه ومراعاة الفروق الفردية بين الأفراد واختيار الوقت المناسب للحديث ومعرفة تأثيره في الآخرين.
- مهارات الكتابة: وتعني تدريب العاملين على الكتابة الادارية الموضوعية الدقيقة وتجنب الأخطاء الهجائية والاملائية، وهذا يتطلب تطوير التفكير وزيادة حصيلة معلومات العاملين اللغوية وترقية أسلوبهم في الكتابة.

- مهارات القراءة: وهذه تهتم بزيادة سرعة الفرد في القراءة وفهمه لما يقرأ.
- مهارات الانصات: وتعني اختيار الفرد ما يهمه من معلومات وبيانات مما يصل الى سمعه.
- مهارة التفكير: وهي سابقة أو ملازمة أو لاحقة لعملية الاتصال.
- مهارات تقنية: وتتحدد بزيادة مهارة العاملين في استخدام وسائل الاتصال.
- تطوير نظم حفظ المعلومات: يجب أن يتوافر في أي نظام لحفظ المعلومات والبيانات السهولة والبساطة والوفرة في المال والجهد والاقتصاد في المساحة المطلوبة لعملية الحفظ وتحقيق أمن وأمان المستندات والأوراق والأشرطة المتضمنة لهذه المعلومات والبيانات.
- الاتجاه نحو ديموقراطية القيادة: هي تعني شورى ومشاركة من جانب العاملين في المؤسسة وتعرّف أفكارهم وآرائهم. وتعني أيضا" اتصالات أنشط وأصدق، وخفضا للاشاعات.
- تدعيم الثقة بين العاملين في المؤسسة: وذلك يؤدي الى تيسير الاتصالات وتقليل وقت الاتصالات، وفي ظل انعدام الثقة بين العاملين بعضهم ببعض وبين العاملين وأفراد الجمهور يكون هناك دائما" اتصال مكتوب بمستند لاثباب ان هناك اتصالا قد تم ولاثبات موضوع الاتصال.
- تخلي العاملين عن الاتجاهات السالبة: اذا سادت الاتجاهات الموجبة في المنظمة سادت الاتجاهات الموجبة نحو المعاملة مع الجمهور ومع العاملين بعضهم بعضا".
- توعية العاملين بالفروق الفردية بين الافراد.
- تخليص العاملين من النقد والمشكلات النفسية حتى لا تكون معوقا" للاتصال الجيد.
- تدعيم شبكة الاتصالات غير الرسمية بأكبر قدر من الحقائق والمعلومات وذلك لتقليل الشائعات التي تزدهر في ظل نقص المعلومات (لدينا قانون سيكولوجي هو: كلما زاد الغموض كلما زادت الاشاعات).
- تنشيط الاتصالات الأفقية وذلك حتى يتمكن العاملون في مستوى اداري معين

الاتصال ببعضهم البعض في مختلف الادارات فهو يقلل من المشكلات التي بسببها مركزية التنظيم للاتصال من حيث الزيادة في الوقت والجهد وكذلك لضمان التعاون بين ادارات المنشأة ومعرفة العاملين بالمنشأة بالعمل الذي يقوم به زملائهم في الادارات الأخرى، ولكن ينبغي للمرؤوس أن يحصل على اذن رئيسه قبل الاتصال بالادارات الأخرى كما يجب أن يخبره بنتائج هذه الاتصالات الأفقية التي هو طرفا فيها.

- تقييم نتائج الاتصال: وذلك للتأكد من تحقيق أهداف الاتصال، وهذا التقويم هو المدخل لتطوير وتحسين الاتصالات مستقبلا".

تمارين

ضع علامة + في المكان الذي يصف سلوكك الحالي، واضافة عبارت اخرى تصف سلوكك

العبارات	البدائل
	نادرا احيانا غالبا دائما ملاحظات
1. انصت للآخرين بامعان	
2. أعبر بحرية عن مشاعري للآخرين	
3. أعبر بحرية عن اختلافاتي مع الآخرين	
4. آخذ المبادرة في الجماعة	
5. أفهم مشاعر الآخرين	
6. أتردد في الاختلاف مع الأعضاء البارزين	
7. أتقبل الملاحظات الناقدة لسلوكي	
8. أعمل على ايجاد صلة بالآخرين في الجماعة	
9. أتجنب مواجهة الصراعات	
10. شديد الحساسية لمركزي في الجماعة	
11. أتحكم في انفعالاتي	
12. أسهم في نشاط الجماعة	
13. يتأثر الغير بآرائي وتفكيري	
14. أعرض أفكاري بدقة	
15. أنتظر كثيرا قبل اتخاذ أي قرار	

الفصل الثاني

سيكولوجية اللغة

الفصل الثاني

سيكولوجية اللغة

اللغة انجاز بشري كبير ومتميز، ورغم ما متوفر من دراسات كثيرة في ميدان اللغة، فأننا سوف لن نتطرق الى مسائل عديدة فيها من قبيل الجوانب الفيزيائية والفسلجية للغة، وتحليل الاصوات " الفونيمات والمورفيمات " وغيرها.. لسبب جوهري هو ان الهدف من وجود فصل عن " سيكولوجية اللغة " في هذا الكتاب هو التركيز على الجوانب الاجتماعية والنفسية فيها بالشكل الذي يفيد المشتغلين في وسائل الاتصال السمعية والمرئية والمقروءة.. والقاريء العام أيضا".

طبيعة اللغة

في خمسينيات القرن الماضي اجرى فريش "Frisch 1954" تجارب مدهشة على النحل توصل فيها الى ان النحلة تستطيع ان تدل زميلاتها على مكان الرحيق الذي يبعد عنها مسافة ثلاثة عشر كيلو مترا" عن الخلية.. وهي مسافة تعادل حوالي الف كيلو مترا" بالنسبة للأنسان. واكتشف ايضا" ان لكل مسافة رقصة خاصة بها.. وان النحلة عندما تؤدي هذه الرقصة فأنها تأخذ بنظر الاعتبار اتجاه المكان وسرعة الرياح التي تؤثر في طيرانها نحو ذلك المكان. وتوصل أيضا" الى ان النحلة تستطيع ان تدل على مصدر الرحيق حتى ولو ادت رقصتها امام زميلاتها في ظلام شديد، وفي اتجاه عمودي لا افقي.

ولقد أدت هذه الاكتشافات المذهلة الى تفكير وتأمل عميقين، اكدت ان للنحل لغة شبيهة جدا" بلغة الانسان وان اختلفت في الوسيلة. غير ان التجارب اللاحقة جاءت بنتائج مهمة للغاية. فلقد وضع فريش احدى خلايا النحل على قاعدة من الاسمنت يقوم عليها برج لا سلكي، ثم اخذ عشر نحلات من تلك الخلية وصعد بها مسافة خمسين مترا" داخل ذلك البرج الى ان اوصلها الى مصدر للغذاء مزود بمحلول السكر.. وتركها هناك. وبعد ان اكتشفت هذه النحلات مكان محلول السكر عادت الى اسفل البرج،

وقامت بتأدية رقصات معينة امام زميلاتها لمدة اربع ساعات كاملة. وحـصل شيء غريـب.. فبـدل ان تطـير النحلات الى مكان محلول السكر، كما هو متوقع، فأنها اخذت تطير في جميع الاتجاهات حول البرج ولكـن بشكل افقي فقط، ولم تصعد نحلة واحدة الى البرج. ومن هذه التجربـة البـسيطة في التـصميم والمهمـة في النتيجة استنتج فريش انه لا يوجد في لغة النحـل مفـاهيم: "فـوق" و"تحـت" او "اعـلى" و"اسـفل"، وهـما المفهومان الجديدان اللذان حاول فريش ان يعرف ما اذا كان بامكان النحل ان يتكيف معهما ويدخلهما في لغته. ومن هذه التجربة ومحاولات وتجارب اخرى خلص الباحثون في هذا الميدان الى القول بأنه ليس لدى أي من المخلوقات الاخرى غير البشرية لغة حقيقيـة تتـوافر فيهـا جميـع المواصـفات التـي تتـوافر في لغـة الانسان.

ان هناك مواصفات كثيرة تتميز بها لغة البشر، منها ان لغـة الانـسان تـستطيع ان تـشير الى اشـياء محسوسة في عالم الواقع، كما يمكنها ان تـشير الى الافعـال التـي يؤديهـا الانـسان أو غـيره مـن المخلوقـات، وبأمكانها أيضا" ان تعبر عن الافكار الذهنية المجردة، كما تتميز أيضا" بخاصية التعميم، فكلمـة " شـجرة " يمكن ان تشير الى شجرة نخلة، برتقال،.....أو شجرة صغيرة، أو كبيرة.. أي كل الاشجار ما دامت متـشابهة في جوهرها وبرغم اختلافات تفاصيلها.

والاصوات المفردة في لغة الانسان لا معنى لها. فحروف: الـذال والهـاء والبـاء لا معنـى لهـا الا عندما يجري تركيبها فنقول " ذهب " بالسكون أو " ذهـب " بالفتح، ولكلا المفردتين معنيان مختلفان. كما ان بأستطاعة لغة البشر ان تشير الى اشياء واحداث بعيـدة عـن المتحـدث زمانـا" ومكانـا". ولعـل الخاصية الاكثر اهمية التي تتميز بها لغة البشر عن لغات المخلوقات الاخرى هـي الـصفة التـي اشـار اليها تشومسكي في نظرياته اللغوية.. تلك هي قدرة اللغة البشرية على الخلق والابتكار. اي ان بمقدور الانسان ليس فقط ان يركّب من الاصوات المفردة مئات الالاف من المفردات، بل وان يركّب من مفردات اللغة المختلفة عددا" لا يحصى من الجمل واشباهها مما لم يـسمح بـه مـن قبـل وذلـك حـسب الموقـف

والظروف التي تتطلب الكلام. كما ان باستطاعته ان يفهم عددا" لا حصر له من الجمل واشباهها عندما يسمعها.

اكتساب اللغة

يكتسب جميع البشر العاديين اللغة. ويبدو ان هنالك شيئا" في كونهم بشرا" يجعل تعلم اللغة امرا" ممكنا"، حتى بالنسبة للاطفال الصم مثل حالة هيلين كيلر. وينّمي الاطفال في كل انحاء العالم اساسيات اللغة في مدة سنتين، ما بين السنة والنصف الاولى من عمر الطفل والسنة الثالثة والنصف.

وهنالك عدد من النظريات حاولت تفسير عملية اكتساب اللغة، اهمها نظرية تحليل المعلومات. ويرى اصحاب هذه النظرية وابرزهم تشومسكي ان الاطفال في كل مكان من العالم يتعلمون قواعد لغوية بالغة التعقيد بسرعة هائلة، وتوحي هذه السرعة الهائلة في اكتساب قواعد اللغة بأن الانسان ذو تركيب خاص يؤهله لاكتساب اللغة عن طريق تحليل البيانات اللغوية التي يتسلمها وتكوين الفرضيات حول كيفية بناء التركيبات اللغوية. ويطلق على هذه القدرة على تحليل المعلومات وصياغة الفرضيات اسم تحليل المعلومات. ويرى اصحاب هذه النظرية بأن للعوامل الوراثية دورا" في تزويد الكفاءات الاساسية، وان لدى الانسان ميلا" وراثيا" لاكتساب اللغة.

وتؤكد الملاحظات التالية الرأي الذي يرى ان الناس لديهم استعداد داخلي لتنمية اللغة:

1. تشابه تسلسل مراحل اكتساب اللغة على صعيد مجتمعات العالم كافة
2. حساسية الرضيع المبكرة للغة
3. ظهور القدرات المرتبطة باللغة عند الاطفال الرضع الخرس
4. وتخصص الكلام الانساني والجهاز التنفسي والمخ (صالح، 2005).

وهناك نظرية ترى ان اللغة عادة مكتسبة مثلها في ذلك مثل العادات الاخرى التي يكسبها الانسان في حياته. وترتبط هذه النظرية بأسم عالم النفس المعروف سكنر (Skinner 1957).

وتقوم هذه النظرية على مفهوم التعزيز، الذي يعني " ميل أو نزعة الفعل لأن يتكرر، ويفترض حدوث ذلك لحصول الكائن العضوي على مكافأة " أو " هو اية عملية تدعم أو تقوّي الاستجابة". وفي اكتساب اللغة، أو السلوك اللغوي يكون التعزيز هو ما يحصل عليه الطفل من استجابات الاخرين الذين يتكلمون لغته والتي تزيد من احتمال ظهور استجابات لغوية معينة دون غيرها. فاللغة، وفقا" لهذه النظرية، تتألف من ردود فعل أو استجابات لمؤثرات خارجية يصبح الشكل المقبول اجتماعيا" منها عادة لدى الفرد عن طريق الاثابة التي يقدمها له المجتمع.

ويخلص الحمداني "1982" في دراساته عن اللغة الى القول بأنه " يبدو ان اكتساب اللغة لدى الطفل يرتبط ارتباطا" وثيقا" بالنمو العقلي لديه. كما ان الدلائل التي توافرت من دراساتنا تشير الى ان الطفل يمر بمراحل متتالية لاكتساب جوانب اللغة المختلفة، كما ان نتائج اكتساب النحو والصرف في اللغة تؤيد نظرية تحليل المعلومات اكثر مما تؤيد النظرية الشرطية.. بينما يبدو لنا ان النظرية الشرطية " التعزيزية " اقدر على تفسير كيفية اكتساب الطفل للكلمات.

اللغة والفكر والمعنى

يستعمل علماء النفس التفكير كتسمية عامة لأنشطة عقلية مختلفة. ويميزون بين نوعين من التفكير هما: التفكير غير الموجّه ويطلق على النشاط المشتت بين اكثر من موضوع دون هدف محدد، والتفكير الموجه الذي يتميز بدرجة عالية من الضبط، وموجّه نحو هدف معين ومرتبط بموقف أو مشكلة. ويرى علماء النفس ان التفكير يحتمل ان يعتمد على طرز عديدة من التصور وعلى اللغة، وربما على قدرات اخرى لا نفهمها حاليا".

ان اللغة وسيلة للتعبير عن المشاعر والاحاسيس الانسانية ولكن طريقة التعبير عنها تختلف من فرد الى آخر، ومن فئة أو طبقة اجتماعية الى أخرى. فاللغة تمثل احد العناصر المهمة لتمييز شريحة اجتماعية عن أخرى. فهنالك مظاهر لغوية خاصة بشرائح اجتماعية معينة تدل على تلك الشرائح دلالة واضحة. فلغة الاطفال تختلف عن لغة الراشدين، ولغة المثقفين تختلف عن لغة الاميين، ولغة القضاة تختلف عن لغة الاطباء، ولغة التجار تختلف عن لغة الاساتذة ورجال الدين، أو الحدادين...أو غيرهم.

ان الاساليب اللغوية التي يستعملها الفرد تتغير بتغير الموضوع من جهة والمشاركين في الحديث أو المستمعين له من جهة اخرى. كما تتغير بفعل عوامل اخرى خارجة عن اللغة نفسها، بعضها اجتماعي وبعضها نفسي أو مزيج من كليهما.

ولقد قام مارتن جوس (Joos، 1962) بتقسيم الاساليب التي يمكن ان يستعملها الفرد الى خمسة هي:

أ. الاسلوب الجامد.

يستعمل في هذا الاسلوب كلام رسمي جدا" ويكون دور المستمع سلبيا" كونه لا يشارك في النشاط اللغوي لأنه نادرا" ما يحدث ان يقاطع المتكلم. ويكثر استعمال هذا الاسلوب في الخطب الرسمية والادعية والصلوات والاعلانات، وتلاوة الكتب المقدسة والقاء الشعر، وتمثيل المسرحيات، ومعظم ما ينشر مطبوعا".

ب. الاسلوب الرسمي:

يستعمل هذا الاسلوب في الخطب التي تلقى امام جمع من الناس، وتكون الخطبة قد اعدت بشكل جيد وتقرأ بعناية. ويكثر هذا الاسلوب أيضا" في عدد من برامج الاذاعة والتلفزيون وبعض المحاضرات التي تلقى في المؤسسات التعليمية.

والدلالة النفسية لاستعمال هذا الاسلوب هو وجود مسافة اجتماعية بعيدة بين المتحدث والمتلقي، كما هي الحال عندما يكلم موظف بسيط رئيسه الكبير، أو الابن أباه في الاسر المتشددة.

ج. الاسلوب الاستشاري:

يشبه هذا الاسلوب الاسلوب الرسمي في كثير من الجوانب، ولكنه يقتضي وجود تفاعل المستمع في الحديث. ولا يخطط المتحدث للكلام بعناية كبيرة، كما انه يبتعد عن استعمال العبارات المقننة، ويميل الى استعمال تراكيب لغوية مختصرة. ويكثر هذا الاسلوب بين رئيس الوزراء ووزارائه عندما يناقشون امور الدولة أو المجتمع.

د. الاسلوب العادي:

يكثر استعمال هذا الاسلوب بين الاصدقاء، أو جماعة من الناس لدى مناقشتهم موضوعا" مألوفا" لديهم. وتكثر في هذا الاسلوب صيغ اللغة العامة حتى لو كان المشاركون في الحديث من المثقفين. واذا كان المشاركون ينتمون الى مهنة معينة أو شريحة اجتماعية محددة، فان حديثهم تغلب عليه اللغة الخاصة بتلك المهنة أو الشريحة وتكثر في هذا الاسلوب المناقشات والمداخلات والمقاطعات والتعليقات. وتكثر فيه ايضا" الجمل الناقصة واشباه الجمل بل وحتى الكلمات المفردة والايماءات بالاشارة.

هـ اسلوب الالفة الشديدة:

هذا الاسلوب هو اقل الاساليب رسمية، ويتألف عادة من اشباه جمل وكلمات مفردة وايماءات، وتسوده اللهجة العامية، والمفردات الخاصة بشريحة اجتماعية معينة. وما يميز هذا الاسلوب عن الاساليب الاخرى هو انه يهدف الى التعبير عن العواطف والمشاعر اكثر من نقله للافكار والمعلومات. ويكثر استعمال هذا الاسلوب بين افراد الاسرة الواحدة وبين الزوجين والحبيبين وكذلك بين افراد مجموعة معينة تربطها علاقات

وثيقة مثل اعضاء فريق لكرة القدم أو مجموعة من المعلمين في مدرسة واحدة، أو اطباء جراحين في جناح واحد، أو افراد عصابة.. وما شابه ذلك.

ان اختيار الاسلوب او الشكل اللغوي تحكمه مواقف اجتماعية معينة ويكون استعمال الاسلوب اللغوي مقبولا" اذا كان مناسبا" للمقام الذي يقال فيه الكلام. فاذا تحدث رجل الدين باللغة العربية الفصحى في مناسبة دينية فان كلامه يكون مقبولا".. ولكنه اذا فعل ذلك مع سائق سيارة عمومي أو مع قصاب...فأن المقام يكون غير مناسب، وربما سيكون في موضع الهزء والسخرية.

ويحدث ان يقرر المتكلم ان يستعمل اسلوبا" معينا" بغض النظر عن المقام ويكون هذا اما لأثبات هوية المتحدث وانتمائه، أو اشعار المستمعين بأهميته. وعندها يستعمل مستوى لغويا" خاصا" بشريحة اجتماعية أعلى من شريحته، بقصد التشبه بهم. كأن يتحدث رجل ثري غير مثقف بلغة المثقفين تشبها" بهم فيعرض نفسه للهزء والسخرية.

المعنى

المعنى رابطة.. اذ يرتبط المعنى باستجابة أو بمعاني اخرى. فلو طلبت منك ان تقول الكلمات التي ترد في ذهنك عندما اقول لك: " مدرسة " فتقول: معلم، معلمة، كتب، بناية، طلبة...فأنك في هذه الحالة تكون قد قدمت ارتباطات باستجابة من ناحية- أي نطقت بهذه الكلمات- ومن ناحية اخرى تكون قد قدمت ارتباطات " مدرسة " بمعاني اخرى وهذا يعني: ان المعاني هي روابط بين الاحداث النفسية، وانها عمليات وسيطة.. أي تتوسط بين الاحداث والعمليات النفسية وتربطها ببعض.

وعندما يفكر الانسان وتتسع خبرته فأنه تتجمع لديه خبرة واسعة من السلوك المكتسب. وعندما يواجه مهمات تعليمية جديدة يجد نفسه امام مهمات كان قد مر بها سابقا" فيستفيد مما تعلمه سابقا" في تعلم المهمات الجديدة. ولهذا يمكن القول بأن المهمات ذات المعنى هي مهمات تعليمية أو فكرية جديدة يسهل تعلمها لأنها تتضمن تعلمات سابقة. وهذا يعني ان معنى الكلمة يزداد وضوحا" بازدياد عدد الارتباطات التي تمتلكها

الكلمة باتساع خبرات الفرد، فكلما ازداد عدد الارتباطات ازداد معنى الكلمة وضوحا".. وكلما ازداد المعنى وضوحا" ازدادت سرعة التعلم.

المعنى الدلالي والمعنى الوجداني:

يشير الحمداني (1982) الى أن الباحثين في علم نفس اللغة ميزوا بين جانبين للمعنى هما الجانب الدلالي والجانب الوجداني.

ان ما تشير اليه الكلمة هو المعنى الدلالي. فاذا سألتك أين اكاديمية الفنون الجميلة؟ اشرت لي الى مكانها. وفي العلوم تبتكر الكلمات للدلالة على شيء واحد بحيث لايتغير المعنى ولا يستثير معطيات انفعالية تغير من المعنى الدلالي. فاذا قلنا " القلب " مثلا أو " الاوكسجين " قصدنا اشياء محددة. اما في اللغة اليومية، فان الكلمات تحمل معاني وجدانية، اذا تتسع لتحتوي افكارا" وانفعالات.

وقد تحمل كلمتان نفس المعنى الدلالي بينما تحمل كل منهما معنى وجدانيا" مختلفا". فالتعبيران " ابناء السبيل " و " ابناء الشوارع " مثلا" يمتلكان نفس المعنى الدلالي. اذ ان السبيل هو الشارع. ولكن الانفعالات التي يثيرانهما تكون مختلفة. وفي كثير من الكلمات يكون المعنى الوجداني اكبر اهمية من المعنى الدلالي مثل: الوطن، الامة، الشعب. ويعتمد الادباء والشعراء والقصاصون والاذاعيون والعاملون في السينما والتلفزيون على المعنى الوجداني للكلمات اعتمادا" كبيرا"، بينما يحاول العلماء الاقتصار على المعنى الدلالي ما امكنهم ذلك.

والمعنى الوجداني للغة يكون في اعلى حالاته لدى التعبير عن المشاعر المتعلقة بالسعادة والفرح أو الحزن والغضب الاستياء. ويتراوح مستوى التعبير عن تلك الاحاسيس من التصفير والغناء دلالة على الفرح والسعادة، أو الشتم أو التجديف دلالة على الغضب الشديد، الى ارقى أنواع الادب من شعر ونثر. وفي معظم هذه الحالات يكون استعمال اللغة نوعا" من التنفيس عما في داخل الانسان بغض النظر عما اذا كان هناك من يسمع ذلك الكلام ام لا.

ان الهدف الرئيس للغة هو توصيل المعنى، فالناس يتحدثون لكي يعبّروا عن معنى أفكارهم، ويستمعون لكي يكتشفوا معنى ما يقوله الآخرون، ودون المعنى لا تكون هنلك لغة. لكن المعنى له أنواع كثيرة أضافة للمعنيين الدلالي والوجداني.. فهنالك المعنى المفهومي، الذي يعني أن كلمة تفاحة لا يقتصر على ما تشير اليه الكلمة بل يعني ايضا أن التفاحة على أنواع من حيث الشكل واللون والطعم والتشبيه ايضا، فقولك: خدودها كأنها تفاح الشام تعني وصفا جميلا لمفهوم مادي. ولدينا المعنى الترابطي الذي يتضح لنا عبر ارتباط الكلمة بكلمات أخرى، وهذا ما يحصل في بعض اختبارات الابداع حين نطلب من المستجيب ذكر أكبر عدد من الكلمات لدى سماعه كلمة (مدرسة) مثلا. وهنالك المعنى الشرطي ايضا، على طريقة بافلوف، فقولك (سعيد رجل كريم) يستدعي في ذهنك معاني جيدة عن سعيد بعكس المعاني السلبية التي يثيرها قولك (وحيد رجل سارق).

وهنالك اكثر من ست نظريات لتفسير المعنى اهمها النظريات العقلية التي ترى ان دلالات الفاظ اللغة تحدث بين فئتين من الاحداث: مادية وغير مادية. وتعدّ الفكرة جوهر عملية المعنى في النظريات العقلية، فيما ترى النظريات الشرطية ان الرموز تحقق معانيها بواسطة تشريطها للاستجابات نفسها التي تصدر كاستجابة للاشياء ذاتها، فسماع كلمة نار لا يؤدي الى الاستجابات نفسها التي تؤدي اليها رؤية النار ذاتها (يوسف، 1990).

تحليل المعلومات

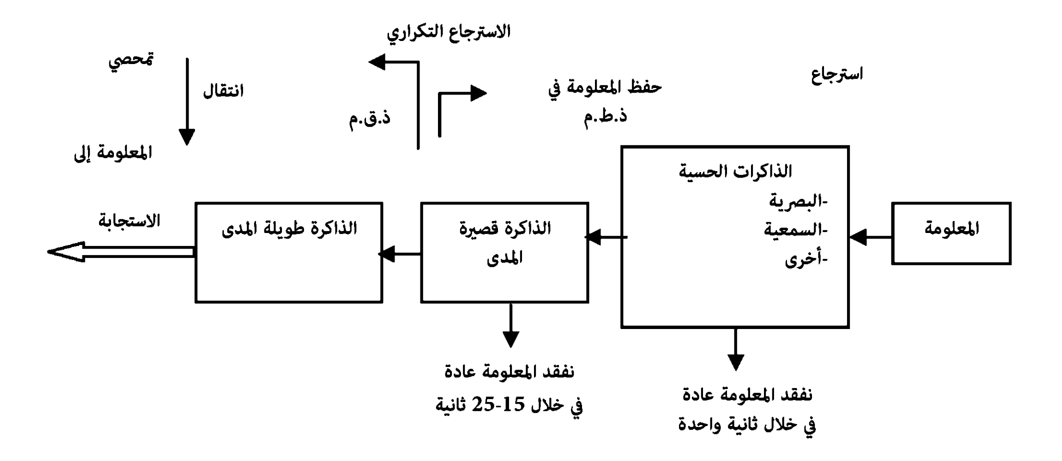
ينظر الموقف العلمي الحديث الى الانسان على انه نظام باحث عن المعلومات ومنظّم لها. وانه كائن فعال لا ينتظر من البيئة ان تقدم اليه الاقترانات. فهو يمتلك اجهزة ادراكية قادرة على استخلاص المعلومات من عالم مليء بالتعقيد ومؤلف من عدد ضخم من الكائنات الحية والجامدة من الظواهر الاجتماعية والطبيعية. والانسان لا يستطيع ان يعالج او يستوعب كل الاشارات الخارجية التي يتسلمها من البيئة التي يعيش فيها.

وتعتمد هذه المعالجة على مفهوم جوهري اجريت حوله الكثير من الدراسات هو مفهوم الادراك. ولابد لكل من يعمل في ميدان الاتصال اللغوي ان يعرف شيئا" ولو بسيطا" عن الادراك وعلاقته بتحليل المعلومات.

اننا اذا اردنا تحديد الادراك بتعريف فأنه يمكن تعريفه بأنه {عملية ينجم عنها اختزال بيئة معقدة الى نظام مبسط يستطيع الجهاز العصبي السيطرة عليه. أو انه مخرجات Output عمليات الانظمة الحسية للمعلومات المتسلمة عبر الاحساسات}.

ولقد طرحت عدة نماذج لعملية تنظيم ومعالجة المعلومات. والنموذج الذي نقدمه هنا يوضح الكثير من الخصائص العامة للعملية الادراكية التي تمر بها المعلومات داخل الانسان من قبيل: مراحلها، تمثلها وصورها او اخيلتها، خزنها، قنواتها، والاتصالات المتبادلة بينها.

وبالرغم من صعوبة ذكر تفاصيل ذلك، اذ يحتاج لها اكثر من كتاب فأننا سنركز هنا على الاسس والخطوط العامة لمسار المعلومات داخل الانسان من اجل اعطاء صورة عامة عن الادراك.



شكل رقم (1): نموذج لعملية تنظيم ومعالجة المعلومات

تدخل المعلومة الى الذاكرات الحسية لاسيما السمعية والبصرية وتبقى فيها أقل من ثانية لتنتقل الى الذاكرة قصيرة المدى، حيث المرحلة الأولى في مسار تنظيم ومعالجة

المعلومات المستلمة على شكل ضوء ساقط على شبكة العين (في حالة المعلومة البصرية). ويحتاج الشخص القائم بعملية الادراك الحسي البصري الى ربع ثانية لتحويل هذا الضوء الى صورة بصرية اولية قبل ان تنتقل الى مخزن اخر تستقر فيه زمنا" اطول هو "الذاكرة قصيرة الامد " وفيها يجري ترميز المعلومات برموز لغوية وأخيلة أو صور ادراكية. وتستقر المعلومات مدة تقرب من عشرين ثانية. اما الجهاز او المخزن الذي تستقر فيه المعلومات اطول مدة زمنية فهو " الذاكرة طويلة الامد " التي تحتوي على: الصور، الحروف، والكلمات، وربما ايضا" بعض انماط الصور والاخيلة السليمة التي تحتوي على تركيب ذي معنى.

ويمثل المخزن الاخر مخرجات النظام الادراكي أو محصلة مسار عملية تنظيم ومعالجة المعلومات. وهذ المخرجات تكون على شكل استجابات. وتتطلب كل استجابة برامج لتنفيذها وعلى هذا الاساس فأن سهم الاستجابة يمثل عددا" من المسارات المحتملة لمخرجات النظام الادراكي يجري تنظيمها بطريقة ما.

ولأنك ستعمل في مجال الاعلام والاتصال فانه ينبغي أن تعرف شيئا عن الذاكرتين قصيرة وبعيدة المدى، سنقدمه لك بشكل مركّز.

الذاكرة قصيرة المدى Short-Term Memory:Our Working M.

نعيد الى الذاكرة القول بأن الذاكرة الحسية مصطلح يشير الى أستبقاء قصير جداً للمعلومات التي قامت الاجهزة الحسية بتسجيلها، لاسيما الذاكرة البصرية والذاكرة السمعية، وهي تسمح لنا بتسجيل مدخلات بيئية متعددة بشكل مختصر جداً. ويخضع هذا التسجيل لعملية انتقاء في الخزن. ولان هذه المعلومات التي تخزن للحظات في الذاكرة تتضمن تمثلات أو تصويرات حسية خام ليس لها معنى لنا، ولاجل أن يكون لها معنى، ولغرض استبقائها في الذاكرة طويلة المدى، فأنه يجب أن تنتقل هذه المعلومات الى المحطة أو المرحلة الثانية في الذاكرة، ونعني بها الذاكرة قصيرة المدى، وهي مخزن للذاكرة تحصل فيه المعلومة الحسية أو التنبيه الحسي على معنى برغم قصر مدة الاستبقاء فيها.

مكونات الذاكرة قصيرة المدى:

برغم أن المعرفة التقليدية ترى أن الذاكرة قصيرة المدى تتكون من جهاز واحد الا أن البحوث الحديثة تفترض أنها تتضمن مكونات متعددة. فلقد أقترح عالم النفس بادلي وجود ثلاثة أهمها الجهاز التنفيذي المركزي، الذي يقوم بتنسيق المعلومة أو المادة. والتركيز عليها خلال عمليتي التفكير وأتخاذ القرار. ويرى بعض الباحثين ان انهيار المكون التنفيذي المركزي يمكن أن ينتج عنه فقدان الذاكرة الخاص بمرض الزهايمر، الذي يتصف بتشوش وفقدان متسارع للذاكرة. ويعاني بعض كبار السن من تدهور الذاكرة القريبة المدى أكثر من الذاكرة البعيدة. فهم يتذكرون تفاصيل أحداث من المراهقة والطفولة ويصعب عليهم تذكر موعد مراجعة طبيب. وقد ينسى أحدهم تذكر ما اذا كان تناول في فطوره قبل ساعات: الجبن أم البيض.

الذاكرة طويلة المدى Long-Term Memory

إن المعلومات التي تاخذ طريقها من الذاكرة قصيرة المدى الى الذاكرة طويلة المدى تدخل في محطتها الاخيرة، حيث مخزن الذاكرة بعيدة المدى الذي يتصف بكفاءة أو سعة غير محددة. فكما هو الحال في كتاب جديد يتسلم الى المكتبة، كذلك الامر في المعلومات الداخلة الى الذاكرة بعيدة المدى, حيث يتم تنظيمها وفهرستها بالشكل الذي يمكن استرجاعها عندما نحتاج لها. ومن أمثلة المعلومات المختزنة في هذه الذاكرة اسمك واسماء افراد اسرتك, واخرين.. وأحداث واغاني قد تعود الى ألطفولة, وكم ضخم من المعلومات التي لا حصر لها.

النموذج الجديد للذاكرة طويلة المدى:

بالرغم من أن الذاكرة طويلة المدى كان ينظر لها سابقا على انها وحدة واحدة, فان معظم البحوث الحديثة تفترض انها تتألف من مكونات مختلفة, او مخازن صغيرة, وان كل واحد منها مرتبط بجهاز ذاكرة منفصلة موجود في الدماغ.

يشير باحثون في التسعينيات (1990) الى ان الذاكرة طويلة المدى تتألف من المكونات او (المخازن) الفرعية الاتية:

1. الذاكرة التقريرية

وتختص بالمعلومات الحقيقية او العملية, مثل: الأسماء, الوجوه, التواريخ, وما الى ذلك. ومثال على ذلك, سؤال معلم التاريخ للطالب: من هو أول ملك حكم العراق في العصر الحديث؟. والجواب فيصل الاول, الذي يتم سحبه من هذه الذاكرة.

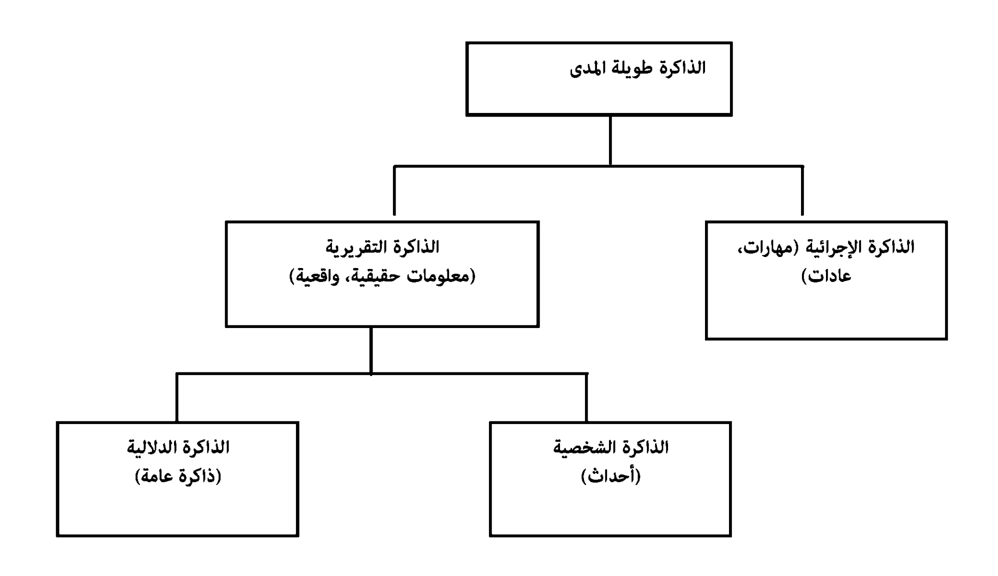
2. الذاكرة الاجرائية

وهذه تختص بالعادات والمهارات من قبل ركوب دراجة, حياكه, عزف على آلة موسيقية وما الى ذلك. والفرق الرئيس بين هذه النوعين من الذاكرة, هو ان الذاكرة التقريرية تخزن فيها المعلومات بخصوص الأشياء, فيما تخزن في الذاكرة الاجرائية المعلومات بخصوص الكيفية التي تعمل بها الأشياء.

وقد مضت البحوث الأكثر حداثة الى تصنيف الذاكرة التقريرية الى قسمين هما:

أ. الذاكرة الدلالية: تخصص بخزن المعلومات والحقائق, مثل (رقم مفتاح الهاتف الخاص بالبلد: العراق, مصر, سويسرا...وهي شبيهة بالمفكرة العقلية الخاصة بالحقائق.

ب. الذاكرة الشخصية: وهذه تختص بالمعلومات ذات العلاقة بتفاصيل السيرة الشخصية لحياة الفرد. مثل: يوم تخرجك من الجامعة. او حادث اصطدام سيارة وقع لك. وهي تمتلك تفاصيل مدهشة, في تذكرك لاحداث وقعت لك, سواء في الزمن القريب, او في الماضي البعيد جدا



شكل رقم (2): أنماط (المخازن الفرعية) الذاكرة طويلة المدى

ونعود الى موضوع الادراك لنشير الى أنه يتضمن عمليات فسيولوجية معقدة وعمليات نفسية معقدة أيضا". فكثيرا" ما يوصف الادراك بانه استجابة نفسية لمجموعة مركبة من التنبيهات الحسية مصدرها موضوعات العالم الخارجي، وانه استجابة تصدر عن شخصية لها خبراتها وذكرياتها وميولها واتجاهاتها النفسية الشعورية واللاشعورية. ويقال ايضا" بأن هناك ميلا" نفسيا" لدى الانسان لأن يرى ما يرغب في ان يراه او يتوقع ان يراه.

وللمعتقدات تاثير في الادراك، فلقد وقع الانثروبولوجي الشهير " مالينوفسكي " على جزيرة يقطنها شعب بدائي يعتقد افراده ان الشخص يرث الصفات الجسمية برمتها من امه ولا يرث شيئا" من ابيه. فلما لفت نظرهم الى التشابه الصارخ بين احد الابناء وابية دهشوا لذلك كثيرا"، فلقد عجزوا عن ادراك هذا التشابه لأن معتقداتهم تنكره ولا تعترف به.

وتؤلف القيم الاجتماعية والدينية والاقتصادية والجمالية وغيرها جانبا" هاما من شخصية الفرد ولغته واسلوبه اللغوي، وتؤثر في ادراكه وسلوكه لكونها تتضمن احكاما عقلية وانفعالية عن العالم الانساني والاجتماعي والمادي الذي يحيط بالفرد.

ان الانسان مجهز بتركيب يسمح له بتسلم التنبيهات البصرية والصوتية التي نطلق عليها اللغة، ولكن عملية الاحساس التي لا تعدو تسلم التنبيهات هي ليست آخر المطاف في عملية التواصل، بل تليها عمليات اخرى لاتقل عنها اهمية ان لم تكن اكثر، هي عمليات الادراك والتذكر والفهم.

ان البيئة مليئة بالتنبيهات، ولقد توصلت الدراسات الى ان السامع يستلم التبليغات الصوتية برغم انها تأتيه ضمن اصوات اخرى، فعندما تنصت لمتحدث في قاعة المحاضرات فانك تستطيع ان تسمع صوته ضمن اصوات اخرى داخل القاعة وخارجها. ولقد اثارت هذه المسألة المتعلقة بتسلم صوت المتحدث الينا دون اصوات الاخرين اهتمام الباحثين وابتكروا الطريقة المختبرية الآتية:

طلب من المجموعة الذين اجريت عليهم التجربة وضع سماعتين على الاذنين، وجرى توجيه رسالة صوتية الى احدى الاذنين وطلب فيها من المستمع متابعتها، فيما ارسلت رسالة صوتية الى الاذن الاخرى مشابهة أو مغايرة وطلب فيها عدم الانتباه اليها، وكانت النتائج كالآتي:

1. كلما زادت الفروق بين الرسالتين مكانيا" وصوتيا" ودلاليا"، قل تدخل الرسالة الثانية في فهم الرسالة الاولى. فلو بلّغت الاذن اليسرى رسالة بصوت امرأة بعيدة تتحدث عن موضوع الزهور أو الديكور مثلا"، وطلب الى السامع اهمالها، فأنه يهملها بسهولة اكبر اذا استلم في الاذن اليمنى رسالة بصوت رجل قريب يتحدث عن الصواريخ او انفجار نووي مثلا". اما اذا وصلت نفس الاذن رسالتان بصوت نفس الشخص يقول شيئين مختلفين عن نفس الموضوع فأن السامع لايستطيع ان يفهم شيئا" مما يقال.
2. بالرغم من ان السامع يهمل احدى الرسالتين التي يطلب منه ان لاينتبه لها، فأنه

دون وعي يستفيد من المعلومات التي تتضمنها الرسالة المهملة لتفسير الغموض في الرسالة الثانية. فلو طلب الى السامع ان ينتبه الى الجملة الاتية التي تصله في اذنه اليمنى: "وقف الرجل امام باب القصر العتيق " وانه يهمل الرسالة الثانية التي تصله من الاذن اليسرى: "احب الابواب العتيقة " فانه سيفهم الرسالة في الجملة السابقة بأن الباب عتيق وليس القصر عتيق بالضرورة. وهذا يعني ان الفرد لابد وان يقوم بتحليل جزءي للرسالة المهمة.

فهم الكلام يتحدد ضمن اطر:

توصلت الدراسات اللغوية الى ان فهمنا للكلام يتحدد ضمن اطر معينة نوجزها بالآتي:

1. ان الكلام لايتم ادراكه كسلسلة من مقاطع صوتية منفصلة، بل ان المستمع يتنبأ بما سيقال له. ففي احدى الدراسات طلب الباحث من المجموعة التي اجريت عليهم التجربة ان يقولوا ما يسمعونه من صوت مسجل وبأسرع ما يستطيعون. فوجد ان الفرق بينهم وبين صوت المسجل لا يزيد عن 0,25 من الثانية، وهي سرعة فائقة يصعب علينا تصور قيام الفرد دون توقعه لما سيقال له في جملة.
2. سبق ان اشرنا الى ان الانسان نظام باحث عن المعلومات، وهذا ينطبق لدى سماعنا للغة. فلو طلبنا من الشخص متابعة اشياء لغوية في احدى الاذنين واهمال جملة مفيدة في الاذن الاخرى فانه سيهمل ما طلب منه متابعته وينتبه الى الجملة المفيدة.
3. يجري تحليل الكلام في مراحله الاولى دون وعي الفرد. فقد اشارت احدى الدراسات الى ان الفرد يحلل الجمل التي يطلب منه اهمالها اولا" ثم يهملها أو يستبقيها استنادا لقرار لاحق.

ولقد ظهر من دراسة الغموض في الجمل نتائج مثيرة حقا". فلقد وجد احد الباحثين اننا اذا اسمعنا اشخاصا" جملة يمكن ان يكون لها معنيان مختلفان وطلبنا منهم

اكمالها فأنهم يستغرقون وقتا" اطول من الجمل التي لا تحمل الغموض. فلو طلبنا منك ان تكمل الجملة الاتية:

"وبما انني اعرف ان زيارة الاقارب قد تكون مزعجة، فقد......"

فأنك ستستغرق في اكمالها وقتا اطول من الجملة الاعتيادية. ذلك ان الجملة اعلاه يمكن ان تفسر بطريقتين:

1. ان زيارة الاقارب لي قد تكون مزعجة.
2. ان زيارتي للاقارب قد تكون مزعجة.

وهذه مسألة مهمة جدا للعاملين في الاذاعة والتلفزيون والسينما، في ان تكون الجمل التي يستعملونها لا تحمل الغموض الا اذا كان هناك قصد محدد لهذا الغموض. فلقد خرجت الدراسات التي تناولت هذا الموضوع بعدد من الاستنتاجات بينها:

1. عندما يجابه الفرد جملة غامضة فانه يستخرج منها معاني متعددة.
2. يحاول المستمع ان يرسو على اكثر التفسيرات احتمالا مستعينا بالمضمون الكلي.
3. واذا لم يحل الغموض نفسه في منتصف الجملة فانه يأخذ باحد الاحتمالات ويلتزم به.
4. واذا تبين ان التفسير الذي اعتمد عليه الفرد لم يكن التفسير المقبول، يستعيد الجملة من ذاكرته ويعيد التفسير من جديد.

التخطيط للكلام وتنفيذه:

الكلام هو لغة منطوقة بين انسان وآخر أو آخرين، ولغة مهموسة بين الانسان ونفسه (حوار داخلي). والكلام لا يتضمن فقط التناسق بين عضلات الحبال الصوتية وادائها وفاعليتها فحسب، بل يتضمن ايضا نواحي عقلية تختص بمراعاة المعاني وترابطها. والاستعداد للكلام فطري فيما اللغة كمحتوى كلام تكون مكتسبة. ويمر المتكلم بمرحلتين قبل ان يتحدث: مرحلة التخطيط لما يريد أن يتحدث، ومرحلة النطق أو التعبير.

وللكلام وظائف، والتعبير عن هذه الوظائف يأخذ اشكالا" لغوية مختلفة، يكون لها مظاهر صوتية متعلقة بطريقة نطقها.. وهناك مفاهيم عامة ينبغي الانتباه لها، من اهمها:

1. الزمان: النقطة الزمنية، المدة الزمنية، العلاقة الزمنية، التكرار، التتابع،... الخ.
2. العدد والكمية: العدد المحدود وغير المحدود، العمليات العددية...الخ.
3. المكان: الابعاد، المكان الثابت، الحركة،... الخ.
4. العلاقات المعنوية، العلاقات المنطقية، الفاعل، المفعول، الباعث على العمل، المستفيد من العمل، الادارة...الخ.
5. السياق والمقام: السياق الكلامي، المقام وعناصره المختلفة الشخصية والزمانية والمكانية...الخ.

ومن امثلة المفاهيم التي لها علاقة بالعواطف والمواقف الانسانية:

1. مدى التأكد:، الاحتمال، الامكانية، الشك، النفي، التكذيب،... الخ.
2. النيه: العزم، النيل، الرغبة، القصد، التفكير في عمل شيء أو التخطيط للقيام به والمسؤولية والولاء...الخ.

يضاف الى ذلك الاخذ بنظر الاعتبار الوظائف الاتية للغة:

1. التقويم والحكم: كالتقويم والتقدير والحكم على شيء صوابا" أو خطئا"، والاكتشاف واصدار الحكم بالبراءة أو الذنب، والاعفاء والموافقة وعدم الموافقة والرفض...الخ.
2. التأثير في سلوك الاخرين: كالاقناع والاقتراح وتقديم النصح والتوصية والاثارة والتشجيع والاجبار والتسامح...الخ.
3. الجدل: كتأكيد الخبر، والاعلان والنشر، والسؤال والنفي والوصف والموافقة أو المخالفة...الخ.
4. العلاقات العاطفية: كالتحية بانواعها، والتعارف وعرفان الجميل والمدح والتزلف والخصام...الخ.

ولدى التخطيط للكلام يجب الاخذ بنظر الاعتبار عددا" من الامور الجوهرية نوجزها بالآتي:

أ. يجب اولا تقدير ما يعرفه المستمع عن موضوع الكلام وفي ضوء تقديرنا لهذه المعرفة نستعمل الكلمات المناسبة.

ب. انك عندما تتحدث مع المستمعين أو المشاهدين فأنك تفترض قيام التعاون بينك وبين المستمع أو المشاهد. وانك تريد قول الصدق بوضوح، وان ما تتكلم فيه هو الموضوع المطروح الذي يدور الكلام حوله، وانك لا تنتقل من موضوع الى أخر في نفس الجملة دون توقعك بتعاون المستمع معك، وهذا ما يسمى بالمبدأ التعاوني. فالأساتذة يتوقعون من طلبتهم ويفترضون فيهم محاولة تحقيق التعاون والمشاركة، لأنهم يريدون اعطاءهم معلومات.. قد تصاغ احيانا بأسلوب ساخر، لكن الطلبة يفهمون القصد. ويحصل هذا بين الأصدقاء كأن تقول لصديقك الذي تلتقيه بعد غياب طويل (يا لئيم أو ياجبان) فيهمها انها عتاب وليس سبّا له.

جـ على المتكلم ان يأخذ بمبدأ الواقع، أي عندما يتكلم يتوقع ان سامعيه يفترضون انه يتكلم عن حوادث وحقائق وحالات مفهومة تماما. فعندما يقول " صورة الاسد "فأنه يفترض ان المستمع اليه يفهم من ذلك انها صورة الاسد ولايفهم ان الصورة تعود للاسد، أو ان الاسد هو الذي رسم الصورة، وهذا يسمى المبدأ الواقعي في اللغة حين يكون الحديث عن حقائق مفهومة، فقولك (هذه سترة ثور استرالي) تعني ان السترة مصنوعة من جلد ثور استرالي ولا تعني انها تعود لثور استرالي.

د. وللموقف الاجتماعي دوره في التخطيط للكلام، اذ تقود المواقف الاجتماعية المختلفة الى كلام مختلف. فقد تدلل الزوجة زوجها فتنادية " هوبي " عندما يكون الموقف خاصا".

ولكنها تناديه "عبد الوهاب " امام المعارف وتنادية " ابو جميل " امام الغرباء.

وهناك عدد من المقتضيات الاجتماعية التي تحدد كمية الكلام، وكيفية تبادل الادوار في الكلام. وبرغم ان مثل هذه الامور لاتحدد بالضرورة ما يقال، فأنها تقدم موشرات للمتحدث. وعندما يخطط الانسان لما سيقوله فأن ذلك يتم بسرعة فائقة. ولذلك كان من الصعب على الباحثين دراسة مراحل ومجريات التخطيط للكلام. ولكن بالامكان اجمال مراحل التخطيط في النقاط الاتية:

1. خطط الكلام: عليك ان تقرر اولا" طبيعة الكلام الذي تمارسه، ما اذا كنت ستروي قصة أو حدث تسرد تفاصيله. أو حوار، أو ان الامر يتطلب تقديم ارشادات او غير ذلك. فكل موقف من هذه المواقف يتطلب بناء" كلاميا" مختلفا"...وينبغي تقرير طبيعة الموقف والتخطيط للكلام بما ينسجم وطبيعة ذلك الموقف.

2. خطط الجمل: عليك ان تستعمل ابسط الجمل مما هو متاح لغويا"، الا اذا كان هناك سبب يدعو الى عكس ذلك، مثل:

   - اعطني ماء للشرب.
   - هل بامكانك ان تعطني شيئا" من الماء للشرب.
   - ان الجو حار يجعل المرء يعطش بسرعة.

   ويرى الباحثون ان مثل هذه الاختيارات تأتي من قاعدتين من قواعد الادب هما:

   أ. لاتفرض نفسك على الاخرين.

   ب. اعط السامع بدائل يختار منها.

3. خطط مكونات الجملة: قد يقود ما ورد في اعلاه الى الاعتقاد بان الفرد يخطط كل شيء مرة واحدة، وهذا غير صحيح فنحن نحدد مكونات الجملة قبل ان نخطط بقية التفاصيل. فقد نقرر ان الشيء الفلاني قام بالفعل الفلاني، قبل وضع التفاصيل مثل: قفز السباح من فوق الجسر.

   ففي هذه الاحوال يختار الفرد المعنى الذي يجب ان تحتويه المكونات. اما المرحلة التي تلي فيأتي اختيار الشكل الذي يصاغ فيه كل من هذه المكونات. ويعقب ذلك

مرحلة هي اختيار الكلمات المناسبة. ويبدأ اختيار الاسماء والافعال اولا" ثـم يـتم اختيـار اللواحـق والسوابق والحروف.

4. وضع البرنامج النطقي: يوضع البرنـامج النطقـي في الـذاكرة المؤقتـه قبـل ان يـتم تنفيـذه. والـذاكرة المؤقته قادرة على الاحتفاظ بكل مكونات الجمل التي يخطط لنطقها المرء. وتحتوي على المقـاطع الصوتية والنبرات وصيغ التنغيم المطلوبة لأتمام التنفيذ.

5. النطق او تنفيذ البرنامج: يتم التنفيذ من خلال ميكانزمات تضاف للبرنامج النطقي هما عاملا التتالي والتوقيت، فترسل الاوامر العصبية الى العضلات المسؤولة عن النطق بالحركة ضمن توقيـت محـدد وايقاع معين.

وعندما يتم وضع البرنامج بالصيغة عبر المراحل اعلاه، دون معوقات فـأن النطـق يتميـز بالطلاقـة، فلا يتوقف المرء عن النطق الا لفترات قصيرة جـدا ضـمن الجملـة، او في نهايـة الجمـل. ولقـد ميـز علـماء النفس بين توقفين اثناء النطق هـما: التوقـف الـصامت والتوقـف غـير الـصامت، ففـي التوقـف الـصامت يصمت المرء فترة من الزمن تطول لأجزاء من الثانية. اما عندما يكون النطق غير طليـق فـأن المـرء يتوقـف لفترات اطول. ولقد وجد كولدمان- ايسلر ان الوقفات في

اللغة الانكليزية تتراوح بين 65%- 50% من مجمل مدة النطق. وانها معدلا" تبلغ 50 %- 40 % من مدة النطق. ولقد تأيدت هذه النتائج في اللغة العربية بدراسة الحمداني 1978. وهذا يعني اننا نقضي جـزء كبيرا من وقت الكلام، يقترب من النـصف ونحـن لا نـتكلم.. أي نقـضي نـصف وقـت الكـلام بـصمت. امـا الوقفات غير الصامته فهي الوقفات التي يملؤها المرء باصوات التردد مثل: (ام.. اه.. او...).

ولقد وجد اكلي وازكورد 1959 ان هذه التوقفات هـي التـي تميـز بـين المتكلمـين بطلاقـة عـن غـير المتحدثين بطلاقة. اذ ان المدة الزمنية المقضية في نطق الكلمات واحدة لدى الطليقين وغـير الطليقـين، ومـا يختلفون فيه هو الزمن الذي ينفقونه في التوقفات.

وتتضح الخطوات اعلاه بشكل جلي لدى دراسة الكيفية التي يتكلم بها الناس فتظهر الانطلاقات الخاطئة في نطق الجمل، ويعود المرء بعد ان نطق نصف الجملة ليصوغ جملة ثانية غيرها من جديد مثل:

(ان احمد.. اخي احمد يحب التصوير.. يحب التصوير الفوتوغرافي).

ويقسّم الباحثون هذه الاخطاء الى صنفين واسعين: اخطاء ناتجة عن صعوبات التخطيط وتشمل التردد قبل استئناف الكلام، واخطاء تتعلق بتخطيط البرنامج اللفظي الذي يعده الفرد وتشمل زلات اللسان التي تزداد عندما يكون الفرد مجهدا او مستعجلا او تحت ضغط.

سرعة الفهم وعوامل صعوبته:

لا تؤدي اللغة وظيفتها في الاتصال ما لم يتوافر فيها شرط الفهم. ويشير فولك (في: عبده 2010) أن السامع يستطيع أن يفهم بسهولة كلاما ينطق بسرعة 250 كلمة في الدقيقة، وأن استحضار معنى الكلمة من الذهن يستغرق أقل من ربع ثانية، ويتوقف ذلك على نوع الكلمة، ما اذا كانت شائعة وعلاقتها الدلالية بمفردات الجملة التي جاءت في سياقها.

وتتحدد سرعة الفهم ايضا بنوع الجملة ما اذا كانت تحمل معنى واحدا أم أكثر. فجملة (أنا استعرت الكتاب) تحمل معنى واحدا، فيما تحمل جملة (أحمد يحب زيدا أكثر من سعيد) تحمل معنيين: احمد يحب زيدا اكثر مما يحب سعيد، وأحمد يحب زيدا اكثر مما يحبه سعيد. ولهذا ينبغي على العاملين في وسائل الاعلام الانتباه الى ان تكون الجمل، خاصة في الموضوعات الحساسة، ان تحمل معنى واحدا، وأن لا تكون الجملة حمّالة أوجه ألا أذا أريد لها ذلك بتخطيط مسبق.

ومن العوامل التي تسبب صعوبة في فهم اللغة:صعوبة المفردات. فاذا تساوت جملتان في كل شيء واختلفتا في ان احداها تضمنت مفردات صعبة فان فهم هذه يحتاج لوقت اطول مما تحتاجه الجملة المتضمنة كلمات شائعة. كذلك طول الجملة، لأن الجملة

الطويلة تشكل عبئا على الذاكرة القصيرة المدى. وربما كان كثرة الأفكار او المقولات في الجملة من اكثر عوامل صعوبة الفهم. فاذا تساوت جملتان في كل العوامل واختلفتا في عدد الافكار فقط، فان اكثرها افكارا أصعبها فهما.

تمعّن في الجملتين الآتيتين:

أ. وصل المعلم الى المدرسة قبل ساعة مع الطالب

ب. باع الموظف الجديد أمس سيارته الفخمة بالتقسيط.

ان الأولى تتضمن أربعة أفكار هي:

1. وصل المعلم
2. الوصول كان الى المدرسة
3. الوصول تم قبل ساعة
4. كان الطالب مع المعلم

فيما تتضمن الجملة الثانية ستة افكار هي:

1. الموظف باع السيارة
2. الموظف جديد
3. السيارة للموظف
4. السيارة فخمة
5. البيع تم أمس
6. البيع تم بالتقسيط

وواضح أن استيعاب ستة افكار اصعب من استيعاب اربعة.. وتزداد المشكلة صعوبة في القنوات الفضائية والاذاعات لأنه لا مجال للمستمع الاستفسار من المتحدث او ايقاف تدفق حديثه.

ويتصل بهذا العامل التركيب المعقد للجملة وحشوها بجمل موصولية كقولك: (وافقت اللجنة التي انتخبها الطلبة الذين اجتمعوا في القاعة التي خصصتها الجامعة

للاحتفالات التي تقام في المناسبات التي يحضرها حشد كبير من الطلبة الذين يتوافدون من الكليات التابعة للجامعة على الاقتراح الذي حظي باجماع الطلبة الذين حظروا...). (للمزيد أنظر داود عبده، 2010).

دور الذاكرة في فهم الجملة

كل اجهزة الذاكرة حتى تلك التي تستعمل في الحاسبات الالكترونية والمكتبات ولدى الناس والفئران تستلزم مساحة للتخزين. ومخزن الحيوان يقع في مخه واجهزة الذاكرة تحتاج ايضا" الى وسائل ادخال المعلومات ثم اخراجها من التخزين. ويعتقد علماء النفس ان العمليات الثلاث وهي، وضع شفرة وتخزين واستعادة المعلومة، ضرورية لكل اجهزة الذاكرة. ويعتقدون بوجود ثلاثة اجهزة مميزة للذاكرة: حسية، وقصيرة المدى وطويلة المدى. وان الذاكرتين الحسية وقصيرة المدى لا تستقر فيها المعلومات سوثوان أو دقائق محدودة، بينما تستقر المعلومة في الذاكرة بعيدة المدى لساعات أو ايام أو شهور وحتى سنين كما أشرنا سابقا. وهذا يعني ان المعلومة المهمة هي التي يجري ترحيلها الى الذاكرة بعيدة المدى.

ان النقطة المهمة هنا التي ينبغي ان يهتم بها العاملون في ميدان الاتصال هي ان الانسان يستبقي الجملة في الذاكرة قصيرة المدى ريثما ينتهي من تحليلها. فاذا اسمعته جملة مفهومة حللها المستمع وتابعك في الجمل الثانية.

ولكن اذا اسمعته جملة كهذه:

(الرجل الذي امسك اللص الذي سرق الوثيقة التي كانت في حرز امين خشية فقدانها لاهميتها لنا ولغيرنا من الاهل والاقارب هو صديق ابن عم خطيبة اخي).

أو جملة كهذه:

(هذا هو الرجل الذي يسكن البيت الذي اشتراه من جاره الذي تركه الى البيت الاخر الذي يقوم على قمة التل التي تقوم على الطرف الشرقي من المدينة التي تقع شمال القصر الكبير الذي يسكنه بعض افراد الاسرالمالكة الذين يقضون فيه فصل الصيف...).

ان مثل هذه الجمل تكون صعبة الفهم لطولها وابتعاد المسند عن المسند اليه وكثرة الجمل الفرعية داخل الجملة الاصلية. ولأن المستمع يضطر لأن يبقيها بالذاكرة قصيرة المدى ليحللها الى محتوياتها. ولقد تبين من الدراسات انه كلما ازدادت الجمل داخل الجملة الاصلية ارتفع الثقل على الذاكرة قصيرة المدى مما يعرقل تحليلها الى مكوناتها الاساسية ومن ثم فهمها.

ويمكن القول ان الفرد لدى سماعه تبليغا" لغويا" يقوم بما يأتي:

1. يشخص الفعل اللغوي، كما يشخص محتوى التبليغ ومحتواه الفكري.
2. ويبحث في الذاكرة عن معلومات تقابل المعلومات التي تسلمها.
3. واستنادا" لما يجري في "1" و"2 " اعلاه يعالج المعلومة الجديدة بأحدى السبل الآتية:

أ. اذا كانت الجملة خبرية فأنه يضيف المعلومات الجديدة الى ما لديه من معلومات سابقة.

ب. اذا كانت الجملة استفهامية تحتمل الاجابة بنعم او لا، فأنه يبحث في الذاكرة عن المعلومات المناسبة ثم يقارنها بالمعلومات المطلوبة ويقدم الاجابة المناسبة.

جـ واذا كانت الجملة سؤالا يتطلب معلومات فأنه يبحث عن المعلومات المطلوبة وينظمها في جملة جوابية.

د. واذا كانت الجملة امرا" او ما شابه ذلك كالرجاء والتوسل، فأنه يقدم الفعل المطلوب او يجيب بعدم الامتثال او غير ذلك.

وثمة معلومة تفيد العاملين في وسائل الاتصال هي أن العقل البشري يعالج المعلومات الكلامية بمعدل يصل الى 500 كلمة في الدقيقة، وهذا أمر جيد. الا أن الأمر السيء أن معظمنا يعجزعن التحدث بسرعة تزيد عن 150 كلمة في الدقيقة، وبالتالي فان هناك فارقا يصل الى 350 كلمة، ويستغل عقل المستمع هذا الفارق في معالجة مدخلات اخرى قد تكون مناقضة او مشتتة للانتباه. فاذا اردت أن تستحوذ على انتباه المستمعين فانك تحتاج الى صرف انتباههم عن " الطريق 350" بأن تطرح سؤالا مثيرا، مثلا، يدفعهم

الى التفكير بأهمية الموضوع، او تشير الى قضية مهمة ذات علاقة بالموضوع، ولك أن تبتكر أساليب أخرى تمكنك من شدّ انتباه المستمعين اليك.

الوظائف الاجتماعية للغة

لقد كان الاتجاه السائد قديما" يؤكد ان اللغة وعاء الفكر، وان وظيفتها هو التعبير عن الفكر البشري سواء كان متعلقا" بامور عقلية محضة ام بالعواطف والاحاسيس والرغبات الانسانية. غير ان في هذا التعريف الكثير من التحديد.

اما المحدثون فأكثرهم يفضل أن تقتصر وظيفة اللغة على الاتصال. ولكن كلمة الاتصال فيها الكثير من غموض الدلالة بحيث لا نعلم ان كان بأمكانها ان تشمل كثيرا" من الوظائف اللغوية المتعددة التي تبدو ذات طابع اجتماعي بالدرجة الاولى. كما انها يمكن ان تشمل فعلا" وسائل الاتصال الاخرى غير اللغوية التي يستعملها الانسان كالاشارات وتعبيرات الوجه واللمس والحركات الجسمانية الاخرى فضلا عن شمولها لوسائل الاتصال الاخرى التي تستخدمها الحيوانات المختلفة.

وعلى اية حال فأن احدى الوظائف الأساسية للغة هي " الاتصال " بين البشر، اي نقل المعلومات من المصدر الى هدف او مرمى. ولنقل ان للغة وظيفتين رئيستين هما:تيسير الاتصال بين الآخرين، والمساعدة في عمليات التفكير. والواقع ان المعلومات التي تنتقل من شخص الى اخر او من فرد الى مجموعة مؤلفة من عدد صغير او من آلاف او ملايين الناس، ليست كلها معلومات عادية تتعلق بأمور الحياة اليومية، بل ان تلك المعلومات التي يتم نقلها في اجتماعات تجارية أو اقتصادية أو سياسية أو علمية ذات مستوى رفيع، هي معلومات في غاية الاهمية وتؤثر في حياة الملايين. اما لغة الخطب ولغة الصحف ولغة الاذاعة والتلفزيون والسينما التي تمتليء بها حياتنا طول النهار وبعض الليل فأن فيها من المعلومات ما هو هام وما هو غير هام، ولكن ايضا" فيها امر اخر غير المعلومات. فمعظم ما يقال وما يكتب في وسائل الاعلام يهدف الى التأثير في البشر

واقناعهم اما بشراء بضاعة او الايمان بمبدأ تغيير اتجاهاتهم وسلوكهم بطريقة ما...الخ. ففي تلك اللغة، اذن، كثير من محاولة التأثير في البشر لا مجرد نقل المعلومات اليهم.

وربما كان افضل ما نفعله هنا لنأخذ فكرة مركّزة عما يمكن ان تقوم به اللغة ان ننظر في اللغة على اساس انها مظهر من مظاهر السلوك الانساني، ان لم تكن اهم تلك المظاهر جميعها، نظرا" الى اننا نضطر في معظم الاحيان لاستعمالها لترافق مظاهر السلوك الاخرى غير اللغوية وتتفاعل معها. وهذا هو ما فعله ادورد هول 1959 في كتابه " لغة بغير كلام " الذي قسم فيه مظاهر الحياة المختلفة الى عشرة انواع يتفاعل كل مظهر منها مع التسعة الاخرى لتكون معا" تلك الشبكة المتداخلة من العلاقات الانسانية. وقد وضع اللغة على رأس هذه المظاهر جميعا".

واذا كانت وظيفة اللغة الاساسية هي التعبير عن الفكر، فأن لها وظيفة مناقضة طريفة هي ان اللغة تستعمل ايضا" لاخفاء الفكر او لأخفاء الفقر الى الافكار.

ان اللغة تستعمل في وظائف مختلفة سنركز على اهمها بالاتي:

1. المراسيم الاجتماعية

ان اولى الوظائف اللغوية أو مظاهر السلوك اللغوي تلك التي تشبه الى حد كبير ما تؤديه الحيوانات من الاصوات والحركات الجسمانية، هي استعمال اللغة للتحية بانواعها، ولأظهار التأدب والتلطف وذلك في المناسبات الاجتماعية المختلفة كمناسبة اللقاء والجلوس معا" في مكان واحد والحفلات الاجتماعية وما شابهها. وعلى الافراد في المجتمع الواحد ان ينصاعوا الى استعمال صياغات لغوية معينة في المناسبات الاجتماعية. فعندما تقابل احد المعارف او الجيران صباحا" تبدأ التحية بينكما هكذا:

- صباح الخير
- صباح الخير
- كيف الحال
- شكرا"...الحمد لله..

ويمكن بالطبع استعمال تعابير اخرى تؤدي نفس الوظيفة.

ولكن هل لهذه التعابير معانيها الحرفية مثلا"؟ لنفرض ان جارك هذا كان في ازمة مالية او في حالة نفسية سيئة، فهل تختلف اجابته عما ذكرناه؟ ربما اختلفت بعض الشيء كأن يجيبك عن حاله قائلا": ماشي الحال، الحمد لله. ولكن ليس من المنتظر ان يجيبك قائلا": " زفت" مثلا".

والواقع ان المعنى الحرفي كثيرا" ما يختلف عن المعنى المتعارف عليه. فعندما تسأل صديقك قائلا" " شلونك " ويجيبك " اسمر " فان الاجابة في المعنى الحرفي تكون صحيحة، في حين ان الجواب المتعارف عليه هو " زين...الحمد لله".

ان لأشكال التحية هذه وما شابهها التي يجري فيها تداول المعاني الاجتماعية المتعارف عليها وليس المعاني الحرفية اهمية كبيرة في تحديد العلاقات بين افراد المجتمع. فالاستطراد في عبارات التحية والمجاملة بينك وبين شخص آخر تعني انك او انكما تريدان تطوير العلاقة بينكما، في حين ان اهمالك المتعمد لشخص آخر تعني انك لا تريد تطوير العلاقة بينكما.

وكثيرا" ما تدور عبارات في اللقاءات الاجتماعية حول مواضيع هامة كالطقس مثلا"، يكون القصد منها اقامة علاقات اجتماعية او تمتين اواصرها وهنا تكون الوظيفة الاساسية للغة هي وظيفة اجتماعية اكثر منها وظيفة لنقل الافكار والمعلومات. وهذا لايعني بالطبع ان هذه الوظيفة قليلة الاهمية، لأنها احد الاسس التي يقوم عليها الشعور بالانتماء الاجتماعي. فعندما تكون في بلد اجنبي وتسمع شخصا" يتحدث بلغتك تشعر في الحال بأنك قريب الصلة منه. كما ان العبارات المختلفة المستعملة في التحية وللتأدب لها وظيفة اجتماعية اخرى، فهي في كثير من الاحيان تدل على الفئة او الطبقة الاجتماعية او المركز الاجتماعي. اذ ان الفئات المختلفة في المجتمع غالبا" ما تستخدم صياغات معينة بها كالريفين والحضر والسواق والتجار...

2. الطقوس الدينية:

عندما يستعمل الانسان اللغة في الطقوس والمراسيم الدينية فان الهدف الاساسي هو تمتين الاتصال بالخالق. وهناك اهداف اخرى تتمثل بتمتين اواصر اللغة بين ابناء المجتمع الذين يدينون بدين واحد, ولا يهم المعنى الحرفي في هذه اللغة بل المعنى الذي تتضمنه صيغ معينة موحدة متعارف عليها بين افراد المجتمع الواحد، والا فما المعنى الحرفي في عبارة " البقاء في حياتك " التي تقال في مناسبات التعزية.

ان وظيفة اللغة في الطقوس والمراسيم الدينية مرتبطة بالعلاقات الشخصية بين الانسان وربه من جهة، كما انها تدل على انتماء الفرد لأسرة دينية معينة من جهة اخرى. فقول احدهم "السلام عليكم" أو " بسم الله الرحمن الرحيم " تدل في الحال على انتمائه الى مجتمع اسلامي، بينما قول اخر " الرب حافظك " أو " باسم الاب والابن والروح القدس " تدل دلالة مباشرة على الانتماء لمجتمع مسيحي، بغض النظر عن المعاني الحرفية لهذه العبارات.

3. الوظيفة القانونية للغة:

يتميز الاستعمال القانوني للغة بانه يكون مساويا" للفعل. فعندما يقول الحاكم: حكمت عليك المحكمة بالحبس لمدة خمس سنوات، فانه يحكم عليك بذلك. وحينما يقول الحاكم حكمت عليك المحكمة بالبراءة، فانك تكون بريئا". وعندما تقول لزوجتك: انت طالق.. فأنها تكون قد حرمت عليك وادت العبارة وظيفة الفعل. والشيء نفسه ينطبق على العلاقات بين الدول في اعلان الحرب أو الهدنة أو السلام. وتكون وظيفة اللغة هنا لا هي اجتماعية صرفة ولا هي شكلية قليلة المعنى، ولا هي في الوقت نفسه نقل المعلومات والافكار.

واللغة الرسمية هي لغة مهنة بكل ما فيها من مفردات وسرد آلي، ويمثل كبار المسؤولين في الشرطة نموذجا لمستخدمي الكلام الرسمي حين يتحدثون- من منطلق

مناصبهم الرسمية- عبر وسائل الاعلام عن حادثة جريمة مثلا. ومع كل الأحاديث الاعلامية التي يتحدث خلالها جميع الأشخاص من منطلق مناصبهم الرسمية، وفي التجمعات الرسمية من قبيل المؤتمرات، هنالك نمطان مختلفان يمكننا أن نسميهما اصطلاحا: الكلام الرسمي والكلام العام. يبدو الكلام العام مستلزما لبعض المهارات الاضافية: حيث يكون على المتكلم أن يحول مجموعة من الحقائق- وأن يختار نوعية الحقائق التي يتحدث عنها- الى قصة تجذب اهتمام المستمع وتشده اليها. فلقد اكتسبت شخصيات بارزة في التاريخ مكانتها من خلال القدرة على صياغة قضية، أو بناء قصة، أو مقدمة منطقية لقرارات يجدها الآخرون في صالحهم. من هؤلاء مثلا: المهاتما غاندي، جون كنيدي، مارتن لوثر كنج، باراك اوباما، وجمال عبد الناصر.

4. السيطرة على البيئة

نحاول عن طريق اللغة السيطرة على محيطنا بشكل دائم ومنظم. ويدخل في هذا الصنف صيغ الامر والنهي والتوسل والاوامر غير المباشرة، وكذلك الاساليب اللغوية التي تؤدي الى التعاون بين فردين أو اكثر. وتشمل هذه الوظيفة جوانب كثيرة من حياتنا اليومية منذ ان نستيقظ في الصباح الى ان نأوي الى الفراش في المساء، والتي تتجلى اهميتها العظمى في التعاون والتنسيق بين فعاليات الافراد من اجل السيطرة على البيئة.

5. الاقناع

تبدو هذه الوظيفة في وسائل الدعاية السياسية، وما يفعله الناس عندما يحاولون ان يقربوا بعضهم من بعض، أو ان يفرقوا بعضهم عن بعض. وعندما تسمع اعلانا في اذاعة تجارية تخبرك بأن السجائر الفلانية لها نكهة مميزة، وانها قليلة القطران والنيكوتين...أو حين ترى اعلانا" تلفزيونيا" يتضمن الدعاية لفلم معين.. فأن القصد وراء ذلك هو السيطرة على سلوكك، وذلك بان تدخن ذلك النوع من السجائر وأن تذهب لمشاهدة ذلك الفلم.

وتظهر الوظيفة الاقناعية للغة في مجالات الحياة اليومية. فعندما تخبر الحماة ابنها

ببعض تصرفات زوجته فانها تهدف الى ان تباعد بينهما وأن تسيطر على سلوكه، والشيء نفسه تفعله الزوجة ايضا".

هذا وهناك وظائف اخرى للغة تتمثل في الحفاظ على التراث والتعبير عن الافكار والتعبير عن الانفعالات سواء باللغة المنطوقة: الكلام والغناء، أو المكتوبة، الادب بفنونه المختلفة.

الاساليب اللغوية المحددة اجتماعيا": تأخذ اللغة اساليب محددة تحكمها عدد من المتغيرات الاجتماعية، اهمها:

1. الجنس: هناك بعض الفروق بين اللغة التي يستخدما الذكور والاناث، منها مثلا" ان اصوات النساء تكون في العادة أكثر حدة واعلى طبقة من اصوات الرجال لاسباب بايولوجية. كما انهن اكثر وضوحا" من النطق من الرجال واكثر منهم حرصا" على النطق السليم للمفردات والجمل. والنساء ايضا" محافظات في استعمال اللغة اكثر من الرجال، وهذه صفة عامة تميز النساء عن الرجال، لذلك فهن لايتقبلن التجديد في اللغة بسهولة. وهن ايضا" يكثرن من استعمال اللوازم مثل: " اليس كذلك " كما يستخدمن انماطا" من تنغيم الجملة تزيد في العدد عما يستعمله الرجال. والنساء يستعملن مفردات لا يستعملها الرجال عادة. ففي المجتمع البغدادي مثلا" تستطيع المرأة ان تقول: " دادة فلانة " للتقرب من امرأة مساوية لها في المكانة الاجتماعية " كما تستعمل " أوي " للتأفف أو كبداية لجملة تحمل هذا المعنى. وبالمقابل هناك تعابير تعد مقصورة على الذكور ولا يقبل استعمالها من قبل الاناث. فالرجال في بغداد وضواحيها يتبادلون التحية بعد الجلوس بـ " اللـه بالخير ". وعندما يستعدون لمغادرة مجلس يقولون: " اودعناكم " ولا تستعمل الاناث مثل هذه التعابير، غير أنني وجدتها في المجتمع الكردي في أربيل حيث الرجال والنساء يتبادلون كلمة (بخيربي) التي تقابل (اللـه بالخير) باللغة العربية غير أنها تعني (جئت وجاء الخير معك). وتوجد مثل هذه الفروق في اللغات الاخرى. كما ان لغة

النساء تزخر بالصفات التي تعبر عن قوة العاطفة سواء كانت حقيقية أم تستعمل من باب المجاملة فقط.

2. العمر: تتغير لغة الفرد وتتطور خلال نموه. وهذا يعني ان لكل عمر صفات لغوية تميزه عن غيره من الاعمار. فوفقا" للمعايير الاجتماعية العربية السائدة يجب ان يكون اسلوب الرجل هادئا" ورزينا" وقليل الضحك. بينما يسمح للصغار برفع اصواتهم اثناء الحديث مع اقرانهم ولا يفعلوا مثل ذلك مع كبار السن من الرجال. ويسمح عموما" للنساء ما يسمح به للصغار ما عدا الضحك بصوت عال. ويعرف افراد المجتمع عادة القواعد التي تحكم استعمال اللغة في الاعمار المختلفة. فاذا حدث ان خرق احد الافراد أحدى تلك القواعد، فأن ذلك الخرق يكون واضحا" للجميع وعرضة للتعليق أو النقد أو الاستلطاف أو الاستهجان. وتتقيد المجتمعات التقليدية المحافظة بهذه القواعد اكثر من المجتمعات المفتوحة.

6. اللغة " النظيفة " واللغة " القذرة ".

يشيركارل البريخت في كتابه (الذكاء الاجتماعي-2008) الى نوعين من اللغة: نظيفة وقذرة. وللادراك الفارق بينهما، تمعن في هاتين العبارتين:

1. تلك فكرة غبية
2. اختلف مع هذه الفكرة

أو هاتين العبارتين:

1. انت مخطيء تماما، انك حتى لا تعرف ما الذي تتحدث عنه
2. وجهة نظري تختلف عن وجهة نظرك

او هاتين العبارتين:

1. يا لها من لوحة قبيحة
2. لا أحب هذه اللوحة

ان العبارة الاولى من كل مجموعة تحمل نبرة عدوانية صريحة، ولك أن تصفها بأنها

غير مهذبة. وتشير دراسات سيكولوجية اللغة الى أن عباران النوع الأول في كل مجموعة ةتميل الى توليد احساس بالقلق لدى المستمع يكتسبه من دون وعي، وبشكل يفوق النوع الثاني من العبارات. ومع ان المتكلم لم يقل شيئا مباشرا يدل على استخدام عدواني متعنت للغة، فان المستمع له يميل الى ان يسمع- على مستوى اللاوعي- ان المتكلم يصر على تبني الرأي او الحكم الذي يصرح به. وهذا الاحساس بتهديد الاستقلالية الذاتية للمرء يخلق قدرا معينا من المقاومة، بل والغضب، لدى المستمع مما قد يؤدي الى الاضرار باهداف المتكلم خاصة اذا كان المتكلم يدير حوارا اعلاميا. ومن شأن هذه اللغة الفاسدة او القذرة او البذيئة انها تلوث عملية التواصل، وتسهم في تخويف، او اهانة، او اغضاب، او عزل الاخرين او التشويش عليهم.

وعلى النقيض من هذا، نجد ان اللغة " النظيفة " تستعمل أنماطا لفظية محايدة واختيارا للكلمات تثير حالة من التعاطف والانفتاح العقلي وتبادل الافكار بشكل حر.

ومثال على اللغة النظيفة، أن المتكلم يتحدث عن نفسه، دون افتراض أن ما يقوله ينطبق على الجميع. فهذه الاشارة للذات تسهم في جعل العبارات صادقة وليست خاضعة للجدل او التشكيك. فالعبارة " لا أعتقد أن هذا الاسلوب سيكون مجديا " تدور حول المتكلم فقط، ولا تتناول الأسلوب نفسه، حيث أن المتكلم يطرح معلومة حول اعتقاده أو رأيه تجاه الاسلوب. اما البديل لها من اللغة القذرة فهو " لن يجدي هذا الاسلوب"، وهي عبارة تحمل هجوما غير واع على الاستقلالية الذاتية للمستمع.

الفصل الثالث

(الاتصال غير اللفظي)

(الاتصال غير اللفظي)

يعجب المرء اذا حاول ان يستعرض ما يستطيع قوله دون ان ينطق بشيء. فنحن نستعمل حركات الرأس واليدين والكتفين والعيون وأعضاء الوجه للتعبير عما نريد ايصاله للآخرين أو التحوير وتعديا واتمام بل وحتى نفي ما يمكن قوله كلاما".

تقول الملابس التي نلبسها الشيء الكثير. وكالكلام المناسب في الوقت المناسب نلبس الملابس المناسبة في الأماكن المناسبة. ويمكن القول ان معظم الناس خبراء نوعا" ما بالاتصال غير اللغوي، لأن المرء يقضي جل وقته في التعامل مع الأخرين ويستعمل أكثر من قناة واحدة في هذا التعامل.

ويرتبط الكثير من الاتصال غير اللغوي بالسياق الذي يجري الاتصال فيه فنظرة سريعة نتبادلها مع صديق ونحن نصت لما جرى في مكان معين، قد تقول ما لا تقوله عشرات الجمل.. الا أن نفس النظرة نتبادلها مع شخص لا نعرفه لا تعني اي شيء. ويعتقد الباحثون في هذا الميدان ان مصاحبات الكلام أعقد مما يبدو للوهبة الأولى.

يبدو ان الاشارات غير اللغوية تستعمل في اغراض متعددة. وقد شخص أرغايل (Argyal,1975) أربعة من هذه الأعراض هي:

اولا": في مساعدة المتحدث في التعبير عما يريد قوله لفظا"، مثل التأكيد على الكلمات المهمة كأن ينبر لفظها أو ينطقها ببطء شديد مقارنة ببقية الكلمات.

ثانيا": في احلالها محل الكلام مثل هز الكتفين للتعبير عن عدم المبالاة أو هز الرأس للتعبير عن الرفض أو عدم الموافقة.

ثالثا": التعبير عن الاتجاهات النفسية مثل ما يطرأ على الوجه عندما يصاب المرء بالملل لدى اجباره على الانصات لحديث لا يهمه.

رابعا": في التعبير عن الانفعال والعواطف مثل احتضان صديق عزيز لم تره منذ زمن طويل معبرا" عن سعادتك الحقيقية برؤيته.

التعبير بالوجه

شخّص ايكمان وزملاؤه (Ekman,et al, 1972,1975) ستة انفعالات اساسية شاملة لكل البشر هي: (الدهشة، الخوف، الاشمئزاز، الغضب، السعادة، الحزن)، حيث يعبر عن هذه الانفعالات بالوجه. وظهر أنه اذا صورنا هذه الانفعالات على وجوه مجموعة من الناس وعرضنا هذه الصور على افراد ينتمون الى شتى الثقافات فانهم سوف ينجحون في تشخيص هذه الانفعالات.

وفي مرحلة لاحقة طرح بلوتشيك (Plutchik ,1980) نموذجا اخر يتضمن ثمانية انفعالات هي انفعالات ايكمان الاساسية مضاف اليها التوقع والتقبل. وينجم عن تفاعل كل من الانفعالين المتجاورين على عجلة الانفعالات انفعال أخر مركب وهكذا نحصل على ثمانية انفعالات أخرى هي: الحب والتفاؤل والعدوان والاحتقار والندم وخيبة الامل والخشية والخضوع.

وقد اشار ايكمان 1994 الى ان الانفعالات الأساسية أو الاولية (Primary - basic) هي انفعالات يكون التعبير عنها فطريا", ويعني ذلك ثلاثة امور جوهرية هي:

1. التنبيهات التي تثير الانفعالات هي واحدة والتعبير عنها واحد باختلاف الثقافات.
2. تلاحظ ايضا" في الحيوانات الادنى من الانسان.
3. تستثار في غاية السهولة والسرعة ودون وعي الانسان.

وقد وجد ايبل- ايبلشفلت (Ebel - Eiblesfeldt ,1972) عددا من تعبيرات الوجه المشتركة لدى اناس ينتمون الى ثقافات مختلفة مثل رفع الحاجب لدى الالتقاء بشخص نعرفه. فعندما نلتقي بشخص تربطنا به معرفة سابقة فاننا نرفع حاجبينا بسرعة وننزلهما. كما لاحظت فان لافيك- غودول (Van Lawick -Goodall) ان اطفال الشمبانزي تعبر بوجهها اثناء اللعب تعبيرا"- فتح الفم بطريقة معينة- يدل على ان الامر لايعدو ان يكون لعبا". ويظهر هذا التعبير ما يظهر على اطفال البشر بالوقت نفسه.

وقد اكتشف فريدمان وزملاؤه (Friedman et al, 1980) ان وجوه قارئي الأخبار في التلفزيون تتغير اثناء قراءة الاخبار لتدل على الرضا والاحتقار استنادا" الى طبيعة الاخبار التي يعرضونها او المواضيع التي يناقشونها.

ويعد استعمال تعابير الوجه اثناء الكلام من التعابير الواضحة. فنحن نستطيع ان نعبّر عن شتى الانفعالات مثل شد الفكين لدى الغضب او تقطيب الجبين لدى الحيرة والعبوس لدى الغضب أو الابتسام وتسبيل الجفون لدى الغزل.

ويعد الابتسام استجابة اجتماعية اولية لدى البشر، تظهر في سن مبكرة. فقد وجد امدي وهارمون ان الابتسام يبدأ في نهاية الاسبوع السادس استجابة لوجه البشر ويتخذ شكلا" واضحا" لدى التفاعل مع الاخرين بالشهر الثالث تقريبا". وظهر ان الاناث أكثر ميلا" للابتسام من الذكور لدى الكلام ويفسر ذلك بوصفه اشارة للخضوع، لأن ذوي السلطة والنفوذ اقل ميلا" للابتسام.

لغة العيون

يعدّ التعبير بالعيون احد أبلغ اشكال التعبير مع تنوع اشكاله واغراضه. فالمرء يستطيع ان يعبر عن الحب بالعيون أبلغ مما يستطيع لسانه، ولك أن تتذكر فيروز وهي تقول:" وتعطلت لغة الكلام وخاطبت عيني في لغة الهوى عيناك ". والواقع ان النظر الى شخص ما يعد بحد ذاته اعترافا" بوجوده واشاحة النظر عنه انكارا" لوجوده يستدعي الغضب والعتاب اذا كان بين الشخصين معرفة سابقة.

ويعد التحديق بشخص تعرفه اشارة بالمحبة، ولكن التحديق بشخص لا تعرفه يعني تحديا" له. وقد وجد ايلزورث ولانغر (Ellsworth & Langer ،1976) ان التحديق المستمر بشخص لانعرفه لمدة طويلة يستدعي الهرب في كثير من الاحيان، لأن الناس ينسحبون من مثل هذه المواقف المهددة. ويتجاهل الناس عادة نظرات الآخرين بسهولة وهو أمر يوحي بأهمية العيون في الاتصال غير اللفظي.

وتدل الدراسات على اهمية النظرات في تنظيم التفاعل الاجتماعي. فقد وجد (Kenkon, 1976) عندما طلب من ثنائي من الطلاب ان يتعرفا على كل منهما الآخر، ان كل فرد منهما يلتزم بقواعد معقدة تنظم التقاء العيون. اذا تبين مثلا ان المتحدث يحاول تجنب عيون الاخر عندما يتكلم، ولكن عندما ينتهي كلامه يرفع عينيه نحو المتحدث قبل ان يصمت، وكأنما يقول جاء دورك الآن. ولكن السامع ينظر الى المتحدث اثناء الحديث. وبيّن ارغايل (Argyle,1968) اننا اذا حرمنا صحيحي النظر من رؤية عيون السامع (كأن يرتدي نظارات غامقة) فان الحوار يكون مترددا ويتضمن الكثير من التوقفات والتقطعات.

وعندما لايلتزم المرء بالقواعد آنفة الذكر، فان ذلك بحد ذاته يشكل اشارة. فقد وجد دوفيديو واليسن (Dovidio & Ellyson ,1982) ان الناس الذين يريدون فرض سيطرتهم على التفاعل الاجتماعي الدائر، يلجأون الى النظر بامعان الى السامع عند التحدث اليه ويشيحون نظرهم عنه عندما يجيب. وتعد هذه لاظهار السلطة وفرض الهيمنة في التعامل الاجتماعي.

وتؤشر العينان ايضا" الى التجاذب الاجتماعي. فان البؤبؤ, يتسع لدى النظر الى شخص نحبه، كما نشعر بالجاذبية نحو الناس الذين ينظرون الينا ببؤبؤ واسع. فقد طلب هس (Hess ,1965) من الطلاب الذكور الحكم على صور فوتوغرافية بعضها ذات بؤبؤ ضيق. فوجد ان نفس الصورة تعد صورة جذابة اذا كان البؤبؤ فيها واسعا"، وأقل جمالا وجاذبية عندما يكون البؤبؤ اقل سعة. وربما كان هذا هو السبب وراء جعل المطاعم الرومانسية مظلمة نوعا" ما لأن الأحبة حين يتعشون على نور الشموع تتسع الحدقات فتزداد الجاذبية!.

ان النظر في عيون الذين نقابلهم يشكل دعوة للتفاعل. ويشعر الناس بالحرج عندما يجدون انفسهم مجبرين على الوجود في مكان ضيق، مثل الوجود في مصعد مع الغرباء، اذ يجبرهم ضيق المكان على التقارب البدني. ولكن القواعد الاجتماعية تمنعهم من تبادل النظرات، لذلك يعمد الناس للنظر الى الارض، أو على الاقل النظر بعيدا عن

وجــوه الآخــرين. ولكــنهم يتفرســون الى وجــوه النــاس وعيــونهم عنــدما ينظــرون الى التلفزيــون والمجلات.

ويبدو ان النظر في عيون الاخرين يستثير مشاعر قوية لدى كلا الطرفين لذلك نجد الغرباء يجـدون صعوبة في النظر الى عيون الغرباء لمدة تزيد عن ثلاث ثوان، دون ان يـشعروا شـعورا" عارمـا بـأن يـشيحوا بنظرهم بعيدا"، وتؤدي اشاحة النظر الى خفض التـوتر الـذي يـشعر بـه المـرء، كـما يقـاس بـسرعة النـبض والتنفس وتعرق راحة اليد.

وربما كانت مسألة توجيه النظـر ذات جوانـب فطريـة، اذ وجـد أن القـردة العليـا تنتبـه انتباهـا" شديدا" للمكان الذي ينظر اليه الآخرون. ويـرى ديفـور (Devore,1992) الـذي درس حركـات العيـون لـدى القردة العليا ان قردة البابون عندما تحاول ان تهدد احـدا فهـي تحـدّق في عينيـه وترفـع راسـها وتخفـضه بشكل متتالي ومفاجىء، كما تلتصق اذناها بالرأس وترفع الحاجبين وترمش بأجفانها بسرعة. ويـرى الـتمان ان ميل القردة (الريس، والبابون، والمكاك، والغوريلا) الى تجنب عيون الآخرين هو تعبير عـن عـدم الرغبـة في التفاعل مع الاخرين. وظهر ان عيون القردة تتجـه نحـو الاشـياء المثـيرة والمفرحـة وتبتعـد عـن المنـاظر المزعجة. كما ان القردة تبعد نظرها عن عيون الناظر اليها لدى الخـضوع والخـوف مـن الغربـاء، وفي ذلـك شبه كبير بالبشر.

وللثقافة دور ايضا" في هذا الصدد. ففي اليابان يدّرب الناس على النظر الى رقبة المتحـدث لتفـادي التقاء العيون. بينما يحث المدربون المختصون في تحسين العلاقات الانسانية الامريكان المتدربين على النظـر في وجه المتحدث. وتدعو التقاليـد العربيـة الى الابتعـاد عـن النظـر في وجـوه الانـاث، لـذلك ينظـر العـربي التقليدي الى الارض عندما يحادث امرأة من الجيران أو من الأقارب البعيـدين أو زوجـة صـديق أو قريـب. ولكن العربي ينظر في عيون من يحادثه ولا يرتاح من الذي يتهرب بنظـره. ويـشعر الامـريكي بـالحرج لـدى الحديث مع العربي، لأن العربي ينظر في عينيه وكأنه يتحداه في رجولته.

ونستعمل النظر لتنظيم تبادل الحديث، وللتأكد من ان السامع فهم ما قلناه. كما نـستعمل النظـر لنخبر المتكلم أننا ما زلنا منصتين لما يقول، أو نخبره اننا انهينا ما كنا نريد وان دوره قد جاء في الكلام.

ويبدو ان هذه المهارة في الحديث تستعمل في مواقف مختلفة. فقد وجد بيتي ان الطلاب يمهـرون في التهرب من التقاء العيون مع مدرسيهم عندما يحضرون الى الصفوف دون تحضير.

ويشير آلن بيز في كتابه (لغة الجسد) أنك حين تنظر الى شخص " عينا لعـين " ينـشأ بيـنكما أسـاس حقيقي للاتصال. ويحصل أن بعض الأشخاص يجعلوننا نشعر أننا مرتاحون جدا حين يتحدثون الينا في حـين يجعلنا آخرون نشعر بعدم الارتياح والانزعاج منهم. ولهذا علاقة بطول المـدة التـي ينظـرون فيهـا الينـا او يشغلون نظرتنا المحدقة وهم يتحدثون.

ومعلومة تفيدك: عندما يكون شخص ما غـير صـادق أو أنـه يكـتم معلومـات، فـان عينيـه تلتقـي عينيك أقل من ثلث الوقت. وعندما يلتقي نظر شخص ما نظرك أكثر من ثلثي الوقت فانه قد يعني واحدا من أمرين: اما أنه يجدك شيقا جدا وجذابا، وفي هذه الحالة يتمـدد انـسانا عينيـه، واما يـرى انـك عـدائي تجاهه وفي هذه الحالة يتقلص انسانا عينيه. وانتبه الى أن لبس النظارات السود في التفاوض ينبغـي تجنهـا لأنها تشعر الآخرين أنك تحدّق بهم.

ومعلومة أخرى تفيدك، أن النظرة العجلى الجانبية تستخدم لايصال اما الاهتمام او العداء. فعندما تكون هذه النظرة مصحوبة برفع بسيط للحاجبين او بابتسامة، فانها توصل الاهتمام، وغالبا ما تعني اشارة تودد ومغازلة. واذا ما ترافقـت مـع حـاجبين متجهـين الى اسـفل، او جبـين متغـضن، او مـع زاويتـي الفـم المتجهين الى أسفل، فتلك علامة موقف الارتياب، والعداء، والانتقاد. واعلم أن المنطقة مـن جـسد الـشخص الذي توجّه اليها نظرتك المحدّقة قد يكون لها تأثير على نتيجة أي لقاء وجها لوجه.

حركات الأيدي:

يستعمل الساكنون في حوض البحر الابيض المتوسط ايديهم بكثرة اثناء الحديث على العكس من سكان اوربا الشمالية واميركا. ويقسّم بعض العلماء حركات ألايدي اثناء الكلام الى ثلاث صيغ هي: العلامات واشارات التوضيح والمهندمات. ويقصد بالصيغة الاولى حركات تحل محل الكلام. فقد نهز اكتافنا تعبيرا" عن الجهل أو عدم الاكتراث، أو نهز رأسنا الى الأعلى والاسفل دليل على الموافقة...الخ. وقد احصى (الحمداني) اكثر من ثمانين علامة يستعملها الاردنيون في حياتهم اليومية (باستثناء الحركات البذيئة التي تتباين ايضا" بتباين المجتمعات).

غني عن البيان ان الغالبية العظمى من هذه العلامات تحدد بالثقافة التي ينتمي اليها الفرد. فالعربي يضم البنصر (الاصبع الصغير) ويوجه الأصابع الاربعة نحو الصدغ ويدير الأصابع الى الوراء والخلف للقول بأن الشخص ليس بقواه العقلية بينما يؤشر الامريكي بسباته الى الصدغ ويرسم بها دوائر متتالية، أما الايطالي فينقر بسبابته فوق الاذن ليقول الشيء نفسه.

ويقصد بالاشارات التوضيحية تحديد جوانب يصعب قولها فقد يقول الشخص:

- أمسكت سمكة بهذا الطول.

(ويضع مسافة بين سبابتيه). ولقد ظهر من الدراسات ان الافراد يلجأون للاشارات التوضيحية عندما يطلب منهم تعريف الخط المتعرج أكثر مما يلجأون الى تعريف المنضدة مثلا". وتختلف الاشارات التوضيحية من مجتمع لآخر، ولكن الاختلاف بين الأفراد اكثر. لأن الأفراد لهم سبلهم المختلفة في التعبير. ويميل الناس الى استعمال الاشارات التوضيحية بمقدار اكبر عندما يكونون غاضبين أو مهتاجين أو يعانون بشكل عام من حالة انفعالية مستثارة، وتقل الاشارات التوضيحية عندما يكون المتحدث غير متيقن مما يريد قوله.

ويقصد بالمهندمات جميع الحركات التي يقوم بها جزء من الجسم بلمس جزء أخر ويمسك بـه أو يدلكه أو يحكه. وقد تدوم هذه الحركات مدة طويلة أو لاتدوم الا بضع ثوان. وقد يبـدو للنـاظر ان هـذه الحركات القصيرة ذات هدف محدد مثـل تعـديل الـشعر أو حـك مـا وراء الاذن أو الامـساك بـالأنف. امـا الحركات التي تدوم طويلا" فلا هدف بدني وراءها. فقد تعمد الفتاة اثناء الحـديث الى لـف شـعرها حـول اصبعها وافلاته والعودة الى لف شعرها ثانية...الخ. أو قـد يعـض المـرء شـفتيه ويطلقهـا ثـم يعـضها ثانيـة وثالثة...الخ. وتجري ملامسة الشعر والاذنين والأنف واليدين أكثر من أي مكـان أخـر. وقـد يـستعمل المـرء بعض الادوات في هذه الفعالية كأن يلامس الـشفة بنهايـة القلـم أو يـنكش اسـنانه بعـود ثقـاب...وتقـضي الآداب العامة الى الآقلال من ملامسة الوجه قدر الامكان. وتعد بعض الحركات دليلا" على قلة الذوق مثـل تنظيف الاسنان علنا" أو تنظيف الأنف بالأصابع...الخ.

ويحاول المشاهدون ابعاد نظرهم عن الذي يقوم بمثل هذه الحركات الى ان ينتهي منها عـادة. أمـا اذا كانت الحركة لا تستهدف هدفا معينا مثل برم الشعر فان المشاهد غالبا" مـا يحـاول التـصرف وكأنـه لا يشاهد تلك الحركات. ويبدو ان هذه الحركات تزداد عندما لايشعر الفرد بالراحة. فالـشخص الـذي يـشعر بالتهديد امام الغرباء يميل للحركة غير المجدية مثل هز الركبتين، كما يزداد حك الجسم بمثل هذه الظروف بشكل واضح. ولكن هذه الحركات تظهر بدون رقيب عندما يكون مع اصحابه المقربين، فلا يجد بأسا" مـن استخراج الشمع من اذنيه أو العض على عود ثقاب. ويختلف النـاس اختلافـا" كبـيرا" في مـدى لجـوئهم الى مثل هذه الحركات كما يختلفون في ماهية هذه الحركات التي يلجأون لها.

ومعلومـة تفيـدك: هنالـك ثـلاث وضـعات أساسـية للـرأس، الأولى: وضـعة الـرأس المرفوع، وهي الوضعة التي يتخذها شخص له موقف حيادي مما يسمع. ووضعة الـرأس المائل، وتعني أن الشخص بدأ لديه اهتمام بما تقول. والمفارقة أن دارون كـان مـن أوائـل الذين لاحظوا أن البشر كالحيوانات، يميلون برؤسهم جانبا عندما يغدون مهتمـين بـشيء.

وعندما يكون الرأس منخفضا فأنه يشير الى أن الموقف سلبي. وما لم تستطع جعل الـرأس مرفوعـا أو مـائلا فانك ستعاني مشكلة اتصال.

ومعلومة اخرى تفيدك: اذا غطى المتلقي فمه حين أنت تتكلم فهذا يعني أنه يشعر أنـك تكـذب!. اما حك الأذن فهي محاولة من المستمع لعدم " سماع أي شر " بـان يعمـد لا شـعوريا بـصد الكلـمات مـن خلال وضع اليد حول الأذن أو فوقها. اما اذا جرى ثني الأذن الى الأمام لتغطيـة فتحتهـا فانهـا اشـارة الى أن الشخص قد سمع ما يكفي، أو أنه يريد أن يتكلم. واعلم أننا حين نرى او نسمع كذبا او خـداعا، او نـتكلم كذبا او خداعا، فاننا نحاول غالبا ان نغطي أفواهنا، أو عيوننا، أو آذاننا، بأيدينا.

ولقد قسّم ايكمان وفريزون وظائف الاشـارات غـير اللفظيـة الى خمـسة اصـناف وهـي العلامـات، واشارات التوضيح emotional expressions والمنظمات Organizers وحركات التهيؤ Adaptors. وتعكـس كـل هذه الاصناف وظائف مختلفة وقد تحدثنا عن العلامات واشارات التوضيح، ولذلك سنقتصر في ادنـاه عـن الحديث في المنظمات واشارات التهيؤ فقط.

يقصد بالمنظمات حركات او اشارات غير لغوية تصدر عن العينين والحاجبين والفم والرأس عموما" تستعمل في تنظيم التفاعل اللغوي مع الآخرين، والتأكد من ان السامع تسلم رسالتنا وفهمها، أو أننـا نخـبر السامع أن دوره جاء في الكلام.

أما حركات التهيؤ فهي اشارات غير لغوية تستعمل بشكل غير ارادي، ونلجأ اليهـا عـادة في اوقـات الشك والحيرة، فقد نقضم اظافرنا أو نلعب بالخاتم في اصبعنا أو ننقر باصبعنا على المنضدة، وتساعد هـذه الحركات المرء على التكيف في المواقف الحرجة. ويلجأ المحاضرون عادة لمثل هذه الحركـات مثـل التنحـنح لتحضير الحنجرة قبيل المحاضرة. وفي الحقيقـة يلجـأ هـولاء المحـاضرون الى هـذه الحركـات لمـساعدتهم في التهيؤ النفسي للتوتر الذي يحصل قبيل المحاضرة وليس لتحضير الحنجرة.

الموقف البدني

أما الموقف البدني فيضم الجسم بأجمعه حركة وتوجها"، والموقف البدني وسيلة هائلة للتعبير عما يشعر به المرء، وغالبا" ما نكذّب ما يقوله المرء بلسانه لنصدّق ما يقوله جسمه. بل ونصف لغويا" انفعالات المرء بحركة جسمه فنقول:

- جاء وهو يطير من الفرح.
- ذهب الى السجن وهو يجر قدميه جرا، دليلا على عدم رغبته في الذهاب.

ويبدو ان للموقف البدني للمتحدث صدى لدى السامع، فلو كنا قد اتخذنا موقفا" مسترخيا" في الحديث مع صديق فان الصديق سيتخذ موفقا" بدنيا" مشابها"، اما عندما نأخذ موقفا بدنيا متشنجا" مقاتلا" مع شخص آخر فان الآخر سيتخذ الموقف نفسه ويدعى هذا بالصدى البدني (Postural Echo).

ويرى مكنلي وزملاؤه (McKinley & et al, 1975) ان الموقف البدني الذي يتخذه شخص ما يؤثر في موقفنا منه. فقد يوحي لنا موقفه البدني أنه من ذوي سلطة أو انه شخص ذو شعبية واسعة. فالشخص الذي يجلس وقد اتكأ الى الخلف مسترخيا" وقد مدّ ركبتيه وابقاهما منفرجين قليلا" يوحي لنا بأنه شخص ودود وأنه واثق من نفسه، أما عندما يعقد يده على صدره متكتفا" ويغلق ساقيه، فانه يوحي لنا بأنه يريد ان يخفي عنا شيئا" فهو متكتم وفي موقف اندفاعي، ولذلك فان قبولنا له اقل احتمالا". أما اذا رفعنا ارجلنا ووضعناها على منضده قبالة من نتحدث اليه فان ذلك يدرك من قبل السامع بأنه دليل على الاحتقار ويعد من قبل المجتمع قلة أدب في التعامل مع الآخرين.

الاقترابات

كتب هول (E. T. Hall, 1968) عددا" من الكتب والمقالات حول القواعد الصارمة التي نتعلمها بشكل لاشعوري ونلتزم بها بدقة في تعاملنا مع الآخرين والتي تحدد المسافة بيننا وبين من نتحدث اليهم. فنحن نلتزم بمسافة معينة لدى الحديث مع شخص نتبادل معه المودّة، ونلتزم مسافة ابعد لدى الحديث مع شخص لا تربطنا به معرفة سابقة.

فالمسافة بين الناس اثناء جلوسهم الى بعضهم الآخر دليل على المسافة النفسية بينهم. فالعاشقون والمحبون يجلسون بالقرب من بعضهم ان لم يجلسوا متلاصقين، أما الاصدقاء فيجلسون بالقرب من بعضهم الآخر في الأماكن العامة. وان كان هناك صف من الكراسي في عيادة طبيب مثلا" وقد جلس شخص على احد هذه الكراسي فانك في الغالب لا تجلس على الكرسي المجاور له تماما" بل تترك بينك وبينه كرسيا" فارغا" أو أكثر الا اذا كانت جميع الكراسي مشغولة بمن جلس عليها.

وهناك قواعد ثقافية تفرض التقارب البدني أو التباعد، يلتزم بها الناس عادة"، فعندما نريد ان نخبر احدا" سرّا، أو بأمر شخصي مثلا" فاننا نتحرك بالقرب منه ولا تبعد شفتينا الا بضعة سنتمترات عن اذنيه، بيد أننا نترك بيننا وبين الغريب ما لايقل عن المتر عندما نستفسر عن الطريق مثلا".

وتقود الاختلافات الثقافية بين الشعوب الى بعض المشكلات لدى التعامل بين فردين ينتميان الى ثقافتين مختلفتين. فقد وجد غريفز (Graves1966) ان المسافة المريحة للحديث بين البلدان العربية بين شخصين على معرفة ببعضهما، تعد مسافة حميمة جدا" اذا ما استعملت مع فرد من الولايات المتحدة. كما ظهر ان العرب وسكان امريكا الجنوبية يفضلون الوقوف وجها" لوجه اثناء الحديث كما انهم يلمسون بعضهم الآخر أثناء الحديث خلافا" لما اعتاد عليه الأمريكان.

اللمس

يعد اللمس اشارة قوية غير لفظية وغالبا" ما يدرك الناس انها ذات معنى عميق. ولقد اجرى جورارد دراسة طلب فيها من الطلاب الامريكان الافصاح عن مناطق جسمهم التي يسمحون للاخرين بلمسها. وتبين من الدراسة ان للزوجين الحق في ملامسة اوسع مساحة من جسم الزوج تليها الأم، ولكن لا يسمح بلمس الذراعين الا للأصدقاء من الجنس نفسه أو الأقرباء وكذلك الامر بالنسبة للكتفين والركبتين.

وفي دراسة اخرى لهنلي (Henley,1977) ظهر أن اللمس يمكن أن يستعمل دليلا" على السلطة والنفوذ والمقام الرفيع، فقد يضع المدير ذراعه على كتف عامل وهويتحدث اليه دليلا" على الرضا، ولكن الاقل مقاما" لا يبادرون بلمس من هم ارقى مقاما".

وتختلف المجتمعات فيما تسمح به من التلامس، فتحبذ بعض المجتمعات التلامس اثناء الحديث مثل العرب والايطاليين على العكس من اليابانيين والاميركان الذين لا يحبذون لمس الآخرين أو لمس جسمهم. وفي دراسة اجراها هول، دعا عددا" من الطلاب العرب والأمريكان للمشاركة في تجربة ولكنه تركهم في غرفة الانتظار وسجل على الفيديو تفاعلهم، فوجد ان العرب يجلسون متقاربين أكثر من الأمريكان ويتلامسون أكثر منهم، ويتحدثون بصوت اعلى من الامريكان أيضا".

اللغة الموازية Paralanguage

عندما ننطق اللغة فاننا لا نتحدث بلهجة مملة واحدة، بل نرفع الصوت في بعض المواقع ونخفضه في موقع أخرى ونشدد على النطق في بعض الاصوات ونرخي الاخرى. كما نلجأ الى توقفات في نهاية الجمل تدعى بالتوقفات القواعدية وتوقفات اخرى في أواسط الجمل تدعى بالتوقفات غير القواعدية والتي نملؤها عادة بأصوات مثا "ممم" و"اهمم". كما نتكلم بسرعة في بعض الاحيان وببطء في أحيان أخرى. وتصاحب هذه الاشارات الصوتية كلامنا اليومي فتوضح ما نعنيه وتحوّر فيما نقوله أو تضيف معلومات جديدة لما قلناه لفظا".

ويرى ديفتز وديفيتز (Davitz& Davitz, 1959) أنه لدينا عادة ثماني صيغ للصوت يمكن تمييزها عن البعض الآخر، تؤشر للسامع مزاج المتكلم، وهذه الأمزجة هي: المودّة، الغضب، الملل، المرح، نفاذ الصبر، الفرح، الحزن، والرضا.

كما ان التنغيم يمكن ان يعبّر عن مدى سيطرة المتكلم وكفايته. فقد وجد آبل وزملاؤه (Appel et al, 1979) ان الفرد الذي يتكلم بصوت عال يفقد الكثير من مصداقيته فيما يقول، في حين أن الكلام الرزين المنخفض يمكن ان يصدّق بسهولة اكبر.

لــذلك ينــصح رؤســاء الــدول بــالكلام بــبطء وبــصوت عميــق عنــدما يتحــدثون للتلفزيــون أو المذياع.

ويدل استعمال التوقف غير القواعدي ان المتحدث يبحث عن اللفظة المناسـبة أو المعنـى الـدقيق. ولقد وجد مول (mahl, 1963) ان اخطاء الكلام تزداد عندما نكون عصبييّ المزاج، أو غير متيقنين مما نقوله، ووجد ايضا ان السامعين يدركون هذه المعاني في كلام المتحدثين. ولقد درس أريكسن وزمـلاؤه (Erikson et al, 1978) الأحكام التي يطلقونها على ما يقال في المحاكم فوجدوا مثلا" أن استعمال عكازات الكـلام مثـل " كما تعرف " أو " كما اظن " يخفض من مصداقية المتحدث.

وتؤثر اللغة في البشر تـأثيرا" اجتماعيـا" بالغـا" كـما ان اللغـة تتـأثر بالنـشاط الاجتماعـي، فتتبـاين الـلـهجات لأسباب جغرافية واجتماعية، كما تؤثر الـلـهجة التي يستعملها المرء في ادراك الآخرين له.

الـلـهجات

يسود الاعتقاد بين الناس بوجود لغة واحدة فصيحة في أيـة لغـة مـن اللغـات، تـشتق منهـا لهجات اقل منها مقاما" وتشكل انحرافا" سيئا" عن الصورة النقية للغة الصحيحة. وغالبا" مـا يلقـى وزر الانحراف على الاجانب الذين لايحسنون استعمال الفصيح. بيد ان اللغة شأنها شـأن كثـير مـن الظواهر الاجتماعية تتأثر بقوتين قوة تدفع نحـو المركـز، فالـلــهجات جميعهـا تتجـه نحـو التوحـد والالتقـاء. والقـوة الأخـرى تـدفع بعيـدا" عـن المركـز حيـث تنحـو اللغـات جميعـا" نحـو التنـوع والاختلاف. ويقل التباين حينما تتغلب القوة المركزية على القوة المركزية، ويـزداد الاخـتلاف عنـدما تضعف القوة المركزية وتتفوق عليها القوة المركزية. وتـزداد القـوى المركزيـة نفـوذا" لـدى انتـشار وسائل الاتصال المسموعة والمقروءة وسهولة السفر والانتقال والحـراك الاجتماعـي الأفقـي عمومـا" في المجتمع اللغوي. وتزداد القوة المركزية نفوذا" عندما تتخذ الجماعات اللغويـة الـصغرى هويـات متفردة وعندما تقل فرص واحـتمالات اللقـاء بـين الجماعـات اللغويـة الـصغرى. وتـؤثر الجماعـات

اللغوية المجاورة أيضا" تأثيرات متباينة. فاللـهجات العربية التي تسمح بكثرة في الوطن العربي في وسائل الاعلام هي اللـهجة القاهرية واللـهجة البيروتية (نقول ذلك مجازا" لأن اللـهجات تختلف حتى داخل المدينة الواحدة) واللـهجات الخليجية مفهومة بشكل ميسور عبر الوطن العربي. الا ان اللـهجات الجزائرية والتونسية بل والمغاربية عموما" ليست مسموعة كثيرا" في الوطن العربي ولا تفهم بسهولة في المشرق، فكيف تختلف اللـهجات؟

هناك عدة جوانب تختلف فيها لهجة عن أخرى وهي:

1. الاختلاف في النبر. ويقصد بالنبر التأكيد على مقطع من مقاطع الكلمة، فنفس الكلمة قد تنبر في مجتمع لغوي بشكل مختلف عن نبرها في مجتمع آخر.
2. الاختلاف في التنغيم، ويقصد بالتنغيم الصعود والنزول في لحن الجملة كالفرق في نطق الجملة ضمن لهجة واحدة بين صيغتي الاثبات والنفي لنفس الجملة مثل:

- اسئلة الامتحان كانت سهلة.
- أسئلة الامتحان كانت سهلة؟

أما في اللـهجات فتنطق الجملة المثبته نفسها بتنغيم مختلف كاختلاف بين التنغيم المسموع في اللـهجات المغاربية عموما" مقارنة باللـهجات المشرقية.

1. تختلف اللـهجات في ايقاع الكلام. لاحظ ان اللـهجة القاهرية تختلف في ايقاعها عن اللـهجة البيروتية.
2. تحويل صوتيما" معينا" أو أكثر في الكلمات، ولعل أكثر الصوتيمات تحويرا" هي صوتيمات " ق " و" ج " و ا " فتنطق القاف همزة في لبنان ومصر و " g " في السعودية و" ك " في بعض مناطق فلسطين و " ق " في المغرب. أما " ج" فتنطق " I " في الاردن وياء في الخليج و" g " في مصر...أما " الألف " فتمال في بيروت لتصبح " ياء " وتقلب الى ما يشبه " الواو " في طرابلس- لبنان...الخ.
3. استعمال كلمات مختلفة للشيء نفسه، فالقط هو بزّون في بغداد وكديس في الخرطوم وبس في لبنان.. الخ.
4. استعمال عبارات مختلفة جميعها يمكن ان تقود الى اصل عربي مثلا":

- ليش ما جيت (ليش= لأي شيء)

- على خاطر أش ما جيت (آش= أي شيء)

- عشان ايه ما جيتش (عشان اي= على شأن أي شيء)

5. استعارة مفردات من الأقليات اللغوية داخل المجتمع اللغوي أو من خلال التماس مع المجاميع اللغوية المجاورة.

وظائف اللغة:

للغة وظائف كثيرة للتواصل، ومن ذلك استعمال اللغة في المراسيم الاجتماعية، فنحن لا نقصد ما نقوله حرفيا" حين نسأل أحد معارفنا عن صحته، بل نبدي اهتمامنا به ونعّبر عن رغبتنا في توثيق العلاقة معه. والوظيفة القانونية للغة حيث يتساوى القول والفعل، عندما يقول الرجل لزوجته طلقتك ثلاثا" يكون قد طلقها فعلا"، والوظيفة الدينية حيث تغدو المقولات الدينية المصاحبة للحركات كالسجود والركوع، جزء من الطقوس الدينية.

الوظيفة السحرية للغة

يقصد بالسحر الايمان بوجود احداث تخرج عن نطاق السببية الفيزيائية المادية. وتدور حول السحر وعلاقته باللغة افكار كثيرة، فالبدائيون يعتقدون عموما" ان اسم شيء هو جزء منه فان عرفت اسم الشيء ملكت القدرة على السيطرة عليه. ويعتقد العامة ان نطق اسم الشيء يستدعيه، لذلك يتجنب الناس النطق بأسماء الامراض الخطيرة أو العفاريت والجن وما شابه ذلك. ويدّعي السحرة والدجالون بأنهم على صلة بملوك الجان ويعرفون أسماءهم (يقول العامة عن الساحر- مخاوي- اي جعل من الجان أخوة له) وهم قادرون على استدعائهم وتسخيرهم فيما يريدون من مهمات. ويمكن القول بوجود نوعين من السحر لكل منهما علاقة مختلفة باللغة هما: السحر التلقائي والسحر الارادي. ففي السحر التلقائي يحدث السحر أو التأثير السحري دون ان يعرف الشخص مصدر الفعل السحري أنه يؤثر في الناس والأشياء. فالمقامرون مثلا" يتشاءمون

أو يتفاءلون بالذين يقفون وراءهم أثناء المقامرة، وهذا مثال على السحر التلقائي، فيما تمثل " الاصابة بالعين " شكلا" آخر من اشكال السحر التلقائي.

نعرف أن الارادة أو القصد أو النية تبدأ بالكلام مع الذات، أو فلنقل تبدأ بالكلام الضمني. فعندما ينظر شخص ما الى بدلة جميلة يرتديها احدهم يقول لنفسه انها بدلة جميلة وكأنه قد نوى شراء مثلها. النيّة هنا تساوي الكلام أو القول، ولكننا نعلم من خبرتنا الشخصية أن الكلام يتحول الى فعل. ففي الصباح البارد نأمر انفسنا بالنهوض من الفراش بكلام داخلي يتكرر حتى يصبح كلاما" مسموعا"...ونكرر هذا الأمر حتى يتحول الأمر الى فعل. وكما رأينا قبل بضعة أسطر في الوظيفة القانونية للغة أن الكلام قد يساوي الفعل، فحينما يقول التاجر لتاجر آخر (بعتك بضاعتي) أو (اجرتك بيتي) حدث الفعل فعلا". ويقول العرب عادة" (الرجل يربط من لسانه) أي ان الشخص ما ان ينطق بالكلام حتى يصبح الكلام فعلا".

اذن النية تساوي القول والقول يساوي الفعل ومن ثم فالنيّة تساوي الفعل، أي أنك اذا رغبت بشيء يملكه شخص أخر أضاع الشخص ذلك الشيء بتلك الطريقة السحرية.

ولكي يمنع المرء من تحويل النية الى فعل تقول الطقوس السحرية بضرورة الغاء النية أو اجهاضها فيقال للمشاهد (صلي على النبي) حينما يشاهد ما يستحق الاصابة بالعين، لأن الانشغال بالصلاة على النبي تمنع المشاهد من نية الحصول على الشيء. أو قد يلجأ المرء الى مقاومة القول الذي يتحول الى فعل بقول مضاد يتحول الى فعل، فيقال: (عين الحسود فيها عود) ويفترض ان هذا القول يلغي النية المضمرة عند الحسود أو يقاوم القول المضمر لديه. ويلجأ الناس الى ابعاد النيّة أصلا" فنجد ان الناس الذين يبنون عمارات أو بيوت ويخشون ان تصاب بالعين يدقون فوق ابوابها نعل حصان أو لعبة خرق قديمة أو حذاء قديم. ويفترض ان هذه الأشياء ستلهي الناظر عن النظر الى محاسن البناية ومن ثم الانصراف عن اصابتها بالعين كما يعتقدون.

اما السحر الارادي (ما يسميه العامة بالعمل) فهو سحر يعرف فيه الساحر انه يمارس السحر، ويعني ذلك ان الساحر يزعم انه يمتلك قدرة ما تمكنه من السيطرة على الجن والعفاريت لتقدم له الخدمات التي يطلبها منهم، وان معرفة اسم العفريت هو جزء من تلك القدرة. ويتعجب العامة من عدم قدرتهم هم على السيطرة على الجن بالرغم من معرفتهم بأسمائهم. فالكثير يعلم ان "شمهورش" هو ملك من ملوك الجان وما دمنا نعرف ذلك ينبغي ان يكون ذلك الملك هو وجنده في خدمتنا، ولكن ذلك لا يحصل بالحقيقة. ما الذي يجعل الجان اذا" تطيع الساحر ولا تطيعنا-على ما يدّعون-؟. تذكّر قصة علاء الدين والفانوس السحري في ألف ليلة وليلة أنه يأتي الى الكهف وقد أغلقت بابه بالحجارة الضخمة ويكتشف أنه اذا قلت "افتح يا سمسم" انفتح الباب، ومثل هذه المقولات هي طلاسم تجعل الاشياء تحدث. بكلمة أخرى ان هذة الكلمات هي عبارة عن مفاتيح تحوّل القول الى فعل لذلك نجد في الأحجبة التي يكتبها السحرة تكتب كلمات لايبدو لها معنى مثل " فهطهطيطل"، هذه الكلمات تجعل ما هو مكتوب في الحجاب " يتحقق " بفضل قوتها السحرية كطلاسم.

وهكذا تلعب اللغة دورا" مهما للغاية في السحر سواء أكان السحر تلقائيا" أم اراديا". والمشكلة طبعا" هو في الفكر السحري هو اكتشاف الطلاسم المناسبة التي تحوّل القول الى فعل.

ان هذا التفسير لدور الكلام يقترب جدا" من التأثير شبه السحري للغة على الآخرين، اذ يلاحظ الطفل منذ نعومة اظفاره أنه عن طريق الكلام يستطيع أن يجعل الآخرين امتدادا" لحواسه وعضلاته، أي يستطيع عن طريق اللغة ان يحقق مقاصده ونواياه.

التدليس:

يعني التدليس: التضليل (كتمان عيب السلعة عن المشتري، في البيع مثلا). والتدليس وظيفة أخرى من وظائف اللغة اذ يستعمل الأشخاص اللغة على الاغلب

لتضليل النـاس بتقـديم اخبـار ومعلومـات تـستعمل لخدمـة أهـداف مـصدر الاتـصال. فـالاعلان التجـاري والدعاية السياسية تشكلان جهدا" منظّما" لتحريف دلالة الأشياء، تستهدف خدمة مصالح المعلـن والجهـة السياسية التي تطرح الدعاية.

ويبدو للناظر ان المعلن أو الداعية السياسي يتبرع في تقديم المعلومات ولكنـه في الحقيقـة يتـوخى الاقناع. فندما يقول احـدهم " روح شـوف الـسوق اذا وجـدت افـضل منـه فخـذه " انمـا يريـد منـك شراء بضاعته.

ويقال ان الدعاية والاعلان هما جهد منظّم لتحريف دلالة الأشياء حيث تستخدم الاشـارات لاقنـاع الناس من خلال اثارة قلقهم ومخاوفهم بالقيام بأشياء معينة. فيقولون للنـاس "أن أقـرب النـاس اليـك لـن يقول لك مثلا" ان رائحة فمك غير مريحة". آنذاك ان لم يقل احد شيئا" فان ذلك دليل أو على الأقل مدعاة للشك بأنك بحاجة للمنتج المعلن عنه لتحسين رائحـة فمـك. لقـد نجـح المعلـن في تحريـف دلالـة صـمت الناس. فالناس تصمت عندما لاتجد ما يستحق الكلام...ولكن المعلن جعل الـصمت أدبـا" للمحافظـة عـلى مشاعرك ازاء خاصية من خواصك تستطيع معالجتها بشراء المنتج المعلن عنه.

ويمكن ان نوضح عملية التدليس بمثال مستمد من الاعلانات المعاصرة عن التدخين. فمن المعـروف انه وضعت قيود صارمة على الاعلان عن التدخين. بيـد ان شركـات التبـغ أخـذت تبحـث عـن مخـرج مـن القوانين المقررة للاعلان، وايجاد سبل بديلة للدعاية التجارية تـسمح لهـا بالاسـتمرار بـالاعلان مـن غـير ان تعترف في كل مرة انها تبيع الأمراض مع علب الـدخان. فعمـدت شركـات التبـغ ذات الاسـماء المعروفـة الى اقامة المباريات الرياضية وسباقات السيارات مستفيدة من الربط بين التدخين والمقام الرفيع للرياضي. كـما أخذت بالاعلان عن تبغ الغليون، وهـو أمـر مـسموح بـه، وبأسـم الـسجائر المـشهورة نفـسها. الا ان هـذه الشركات عمدت الى أساليب أكثر خبثا" في السنوات الأخيرة، فأخذت الشركات تـستغل العلاقـة بـين المـوت والتدخين بدل من اخفائهـا. فالأهرمـات تـستدعي بالعظمـة الأزليـة، والأبـواب الـسوداء تغـري باكتـشاف المجهول بعد الحياة، والكنز الذهبي في قاع المحيط يوحي بالخطر ويغري بالمجازفة.

ويحلل الناقد الأدبي المعروف رولان بارت (R. Barthes, 1972) في مقال له بعنوان "الأسطورة اليـوم" مثالا" مشهودا" على التدليس. فهو يتعرض لصورة غلاف لأحد أعداد مجلة "باري ماتش " الفرنـسية، يظهـر فيها جندي أسود شاب في بزة عسكرية فرنسية تـشخص عينـاه الى الأعـلى قلـيلا"، ربمـا لأنـه يحيـي العلـم الفرنسي. يستطرد بارت، فيوحي بوجود معنى اعمق للصورة وهو "...أن فرنـسا امبراطوريـة عظـم...يخـدم أبناؤها العلم بايمان...من غير أي تمّييز عرقي...ولا يوجد رد على منتقـديها الـزاعمين أنهـا دولـة اسـتعمارية أفضل من حماسة هذا الجندي الأسـود الـذي يعمـل في خدمـة مـضطهديه المزعـومين ". ويقـول بـارت ان الدعاية هنا تظهر عندما تنسل اشارة " أي معنى " من مجموعة أولية من المدلولات لتدخل في نظـام آخـر من الرموز فتصبح هي نفسها رمزا" جديدا".

والآن بوصفك تعمل في ميدان الاعلام والاتصال، او كنت سياسيا أو شاعرا أو فنانا أو استاذا جامعيا أو موظفا أو حتى انسانا عاديا، قد اكتشفت أن هنالك لغة أخرى يمتلكها الانسان تكون في بعـض المواقـف أبلغ تأثيرا من لغة اللسان. والفائدة الحقيقية ليست في اضافة معرفية جديدة انما في كيفية توظيفك (للغة الجسد، بوصفها وسيلة اتصال غير لفظي) في أن تكون أكثر تأثيرا في الآخرين.. وتلك هي مهمتك.

الفصل الرابع

"أنواع التفكير في الأتصال"

الفصل الرابع

"أنواع التفكير في الأتصال"

ما المقصود بالتفكير؟

في مطالعتنا لواحد من المؤلفات المبكرة نسبيا الموسوم (سيكولوجية التفكير Psychology of Thinking لمؤلفه ثومسون الصادر عام 1959، وجدنا أن السؤال الذي طرحه المؤلف قبل نصف قرن: ما هو التفكير؟ ما يزال يطرح نفسه في الأدبيات الحديثة، وما تزال الأجابة عنه ليست محل اتفاق عام.

على أن علماء النفس يستعملون " التفكير " كتسمية لنشاطات عقلية متنوعة من قبيل: الاستدلال، حل المشكلات، تكوين المفاهيم.. وأنه يتضمن عمليات رمزية، وغالبا ما تأخذ الرموز المستخدمة في عملية التفكير شكل كلمات مجردة او مرتبطة بصور او تأتي بصيغة صور فقط. وأن التفكير نشاط كامن لا يمكن ملاحظته او قياسه مباشرة، وأنه يحدث على مستوى قبل الشعور، اي قد تكون لدى الفرد فكرة ما كان لحظتها على وعي بها. فضلا عن أن التفكير يصنّف تبعا لدرجة وعي الفرد به، ومدى تعقيده، ونوع النشاط العصبي المصاحب له، وما اذا كان السياق الذي يحدث فيه لغة محكية أم صامتة في شكل حوار بين الفرد ونفسه.

والتفكير يعدّ أعظم ثروة عقلية ينفرد بها الانسان. وهناك قول جميل لمفكر ياباني: (معظم الشعوب تعيش على ثروات تقع تحت اقدامها وسرعان ما تنضب، أما نحن فنعيش على ثروة فوق رؤوسنا تزداد وتعطي بقدر ما نأخذ منه).

وهنالك اكثر من تعريف للتفكير من بينها:

1. التفكير عملية داخلية من التوسط الرمزي وغالبا" ما يعزى الى العقل.

2. التفكير عملية ذاتية داخلية تعزي لنشاط العقل وتشير الى التوسط الرمزي

باستخدام الرموز لقياس الفاصل الزمني بين تقديم المثيرات الخارجية وبين الاستجابات التي تم تجاهلها.

3. هو المعالجة العقلية للمدخلات الحسية بهدف تشكيل الأفكار، من اجل ادراك الامور والحكم عليها.
4. هو سلسلة من النشاطات العقلية التي يقوم بها الدماغ عند تعرضه لتنبيه معين.
5. هو التلاعب بالمعلومات بالدماغ.
6. هو عملية بحث عن المعنى في الموقف او الخبرة.
7. التفكير هو نشاط عقلي يهدف الى حلّ مشكلة.

ومثل هذه التعريفات تشير الى ان التفكير مفهوم معقد يعكس تعقد العقل البشري. ويتحدث علماء النفس عن انواع كثيرة من التفكير مثل: التفكير الناقد، والتفكير التأملي، والتفكير الابداعي، والتفكير العلمي...والتفكير ما وراء المعرفي.

ويرى علماء النفس أن التفكير يكون على مستويات وعلى أنواع، ويميزون بين مستويين من التفكير هما:

1. تفكير من مستوى أدنى أو أساسي: ويتضمن مهارات عدة كاكتساب المعرفة، وتذكرها، والملاحظة، والمقارنة، وبعض المهارات الدنيا.
2. تفكير من مستوى أعلى أو مركب: ويتضمن أصدار الحكم أو اعطاء رأي، وتستخدم معايير أو محكات متعددة، وتؤسس معنى للموقف وغيرها مثل: التفكير عالي الرتبة والتفكير الناقد والتفكير الابداعي والتفكير ما وراء المعرفي.

كما أنهم يميزون نوعين من التفكير هما:

1. تفكير عام: وهو كل نشاط عقلي ادواته الرموز. أي يستعيض عن الاشياء والأشخاص والمواقف والأحداث برموزها بدلا" من معالجتها معالجة فعلية واقعية وهو اعمال النظر والتأمل للوصول الى حكم سديد.
2. تفكير خاص: وهو حل المشكلات بالذهن وليس بالفعل.

فيما يميز آخرون بين نوعين آخرين من التفكير هما:

1. التفكير الموجّه، وهذا يتجه نحو هدف معين ويكون على درجة عالية من الضبط ومرتبطا بموقف او مشكلة بعينها،

2. التفكير غير الموجّه، ويعني الأفكار والصور العقلية والمدركات الحسية والتداعيات المشتته التي ليس لها هدف محدد.

ولقد حدد ثومسون خمس حالات يستعمل فيها مصطلح التفكير هي:

1. التفكير التوحدي Autistic Thinking يحدث في حالات: الخيال المطلق " الفانتازيا " وأحلام اليقظة، والخبرة الخيالية الخاصة بالرغبات والحاجات الاساسة، ويسمى ايضا "التفكير الاجتراري".

2. التفكير بمعنى التذكر، ويعني محاولة تذكر ما ادركناه وتعلمناه في الماضي.

3. التفكير الخيالي Imaginative Thinking ويأتي بين عدم السيطرة على تدفق الأفكار التوحدية، والمحاولة المتعمدة للتذكر الذي يأتي من التفكير الخيالي.

4. التفكير الخاص باللحظة الحاضرة، مثل قولك: "فكّر بما تفعله الآن". وهذا يعني امرا بالانتباه نحو تنفيذ مهمة عملية قد تكون سهلة وقد تحتاج الى ان تعمل فكرك فيها.

5. التفكير بوصفه رأيا أو معتقدا، كأن يسألك صديقك يشاهد معك لعبة كرة قدم: ما رأيك في اللعبة او الفريق الفلاني؟.

مهارات التفكير الأساسية:

هي مهارات أساسية على الفرد ان يتعلمها قبل الانتقال الى المستوى الأعلى من مهارات التفكير، وتتضمن الآتي:

1. الملاحظة Observing: وتتمثل بفاعلية الحواس وقدرتها على جمع المعلومات.

2. الاستدعاء Recalling: وتتمثل في قدرة الفرد على استرجاع المعلومات المخزونة في الذاكرة طويلة المدى.

3. الترميز Encoding: وتعني قدرة الفرد على تخزين المعلومات في الذاكرة طويلة المدى على وفق رموز معينة.

4. وضع الاهداف Setting Goals: وتتمثل بقدرة الفرد على تحديد اهدافه العامة والخاصة، سواء كانت طويلة المدى أو قريبة المدى.
5. التساؤل Questioning: وتتمثل بقدرة الفرد على طرح الأسئلة، واثارة التساؤلات حول أي موضوع كان.
6. التصنيف Classifying: وتعني قدرة الفرد على وضع الاشياء في مجموعات مختلفة تبعا" لخصائصها.
7. المقارنة (الموازنة) Comparing: وتتمثل بقدرة الفرد على تحديد أوجه الشبه والأختلاف بين المثيرات.
8. التلخيص Summarizing: وتتمثل بقدرة الفرد على استرجاع الأفكار الرئيسة من النص أو الموضوع.
9. الاستنتاج Inferring: وتتمثل بقدرة الفرد على النظر خارج حدود المعلومات المعطاة بهدف سد الثغرات فيها.
10. التنبؤ Predicting: وتعني قدرة الفرد على بناء التوقعات المستقبلية استنادا" الى معرفته وخبراته السابقة.
11. الفرض Hypothesizing: وتعني قدرة الفرد على صياغة الفرضيات المناسبة عندما تواجهه أية مشكلة بهدف اختبارها وحلها.
12. التطبيق Applying: وتتمثل بقدرة الفرد على تطبيق المعرفة السابقة في المواقف الجديدة.

مهارات التفكير العليا

وتتطلب من الفرد مستوى متقدما" من المعالجات العقلية والعمليات الذهنية لكي يمارسها بنجاح وفاعلية وتتضمن:

1. التفكير المنظم Systematic Thinking:

ويعتمد هذا النوع من التفكير على توليد أو ايجاد أكبر عدد ممكن من العناصر، أو البدائل للموقف أو المشكلة المعروضة. والتفكير المنظم يتم ببساطة على وفق ثلاث خطوات هي:

- تحديد قائمة بعناصر الموقف.
- تصنيف هذه العناصر الى مجموعة افكار فرعية.
- ايجاد الفكرة العامة أو النمط العام من هذه العناصر.

ويتضمن التفكير المنظم نوعين من التفكير هما:

أ. التفكير التحليلي Analitical Thinking: ويقصد به تجزئة الموقف الى أكبر عدد ممكن من العناصر، حيث يزودنا بفهم عناصر الموقف كل على انفراد، ويهمل عملية التفاعل بين هذه العناصر، ويركز في أوجه الاختلاف بين العناصر أكثر من تركيزه في أوجه التشابه.

ب. التفكير التركيبي Synthesis Thinking: ويقصد به تجميع عناصر الموقف ومعرفة كيفية عملها من خلال التركيز في عملية التفاعل بين هذه العناصر، ويركز في اوجه التشابه بين عناصر الموقف أكثر من تركيزه في أوجه الاختلاف.

2. التفكير عالي الرتبة Higher Order Thinking:

ويفترض ان التفكير أكثر من مجرد تذكر المعلومات وانما التلاعب بها أيضا". ويمكننا هذا النوع من التفكير في فهم العالم من حولنا، وفهم كيفية حدوث الأشياء وأسباب حدوثها، وما الذي يجعلها تحدث بطرائق مختلفة.

ان التفكير عالي الرتبة يكافيء التفكير الناقد والتفكير الابداعي معا"، بمعنى " ان التحليل يعني التفكير الناقد"، والتركيب يعني التفكير الابداعي، والتقويم يعني المحاكمة العقلية والتي تسمى جميعا" بالتفكير عالي الرتبة.

3. التفكير الابداعي Creative Thinking:

ويقصد به انتاج أفكار جديدة، او توليد معلومات من معلومات معطاة، أو تقديم حلول متعددة لمشكلة ما، او الاتيان بحلول جديدة او غير مألوفة او نادرة.

وهنالك عدة تعاريف للتفكير الابداعي منها أنه طريقة غريبة أو جديدة لرؤية أو عمل الأشياء، وأنه الطريقة التي نستخدمها عندما نأتي بفكرة جديدة قد تكون عرضية أو معتمدة ومقصودة. كما ان البعض يعرف الابداعية بأنها تقديم شيء للوجود لم يكن موجود من قبل، وذلك على شكل منتج Product، أو عملية Process، أو افكار Thoughts. كما يشير البعض الى أننا جميعا" نبدع كل يوم لأننا نغير من افكارنا التي نملكها عن العالم المحيط بنا. ويحدد بونك ثلاث صفات ابداعية هي:

أ. المنتجات Product: وتتضمن الطلاقة Fluency (توليد العديد من الافكار أو البدائل، والمرونة Flexibility (تغير مسار التفكير بسهولة) والاصالة Originality (تصور أو التعبير عن أشياء تمتاز بالجدة والتفرد)، والتوسعة أو الاسهاب Elaboration (البناء أو الاضافة على الأفكار الأخرى).

ب. الاتجاهات Attitudes: وتتضمن الفضول وحب الاستطلاع Curiosity، والتخيل Imagination، والتعقيد Complexity، وتقبل الخطر Risk Taking.

ج. السلوكيات Behaviors: وتتضمن ان يكون الفرد مرنا"Flexible، وتخيلي Imaginative، واجاباته غريبة او غير مطروقة سابقا Answer Novel، وغير متكيف او غير مساير للاخرين Non Conforming.

4. التفكير الناقد Critical Thinking

يعني تفحص أفكار موجودة وتقويمها وبناء استنتاجات عليها، والحكم على مدى الدقة والشمول في الموضوع الذي يتعامل معه الفرد، ومدى اتساق الحقائق وعدم وجود تناقض بينها.

ويعرّف بأنه التفكير التأملي العقلاني المتعلق بما ينبغي الايمان به أو عمله، ويعرّف ايضا بأنه عملية تحديد صحة ودقة وقيمة المعلومات والمعرفة الموجودة، كما يعرّف بأنه تقويمنا للدليل الذي يؤيد أو يدعم استنتاجاتنا، ويطالب الآخرين بالأدلة لقبول استنتاجاتهم.

ويتضمن التفكير الناقد عددا" من المهارات التي تختلف من باحث الى أخر، ومن هذه التصنيفات تصنيف اودل ودانيالز Udall & Daniels، اذ قسّم هذه المهارات الى ثلاث فئات هي:

أ. مهارات التفكير الاستقرائي Inductive Thinking

يعد التفكير الاستقرائي عنصرا أساسيا في عملية التفكير، ويبدأ من الخاص الى العام، وينطلق من المعلومات والملاحظات الجزئية ثم يكتشف الأنماط والتنظيم الذاتي لها، وبعدها يصوغ الفرضيات، ثم يجرّبها، واخيرا" يصل الى النتائج العامة أو النظريات، ومن صفاته أنه استكشافي، واكثر ما يستخدم بالعلوم الطبيعية والتجارب المختبرية.

ب. مهارات التفكير الاستنباطي Deductive thinking

وهو عكس التفكير الاستقرائي اذ يبدأ من العام الى الخاص ويدعى احيانا" من أعلى الى أسفل، وينطلق من النظرية موضع الاهتمام الى الفرضيات المحددة التي يمكن ان يختبرها، ثم ينزل الى الملاحظات التي جمعها ليصوغ منها الفرضيات، واخيرا" اختبار الفرضيات للتوصل الى النظرية، واكثر ما يستخدم في الدراسات الاجتماعية والفنية. والمثال التالي يوضح ذلك:

القاعدة	المثال	النتيجة
اكل الدهنيات	لحم الخروف	اكل لحم الخروف
يضر بعمل القلب	كثير الدهن	يضر بعمل القلب

ج- مهارات التفكير التقويمي Evaluative thinking

وتتمثل بقدرة الفرد على اتخاذ الاحكام واصدار القرارات حول الحلول والبدائل الممكنة، من حيث سلامتها ونوعيتها، فضلا عن قدرته على اكتشاف وتحديد الأخطاء في الموضوع، وتقديم الأدلة الداعمة لآرائه وافكاره والداحظة لآراء غيره.

5. التفكير ما وراء المعرفي Metacognition

اختلف العلماء في تعريف ما وراء المعرفة، فمنهم من يرى انها معرفة وعي الفرد بعمليات المعرفة وقدرته على تقييم ومراقبة تفكيره. وآخرون يرون انها معرفة الفرد ووعيه بعمليات واستراتيجيات التفكير، وقدرته على تقييم، وتنظيم عمليات التفكير الخاصة به ذاتيا"، وانها التعلم بشأن: كيف، ولماذا يفعل الفرد ما يفعله. وغيرهم يرى انها المعرفة التي يمتلكها الفرد حول نظامه المعرفي، أو تفكير الفرد حول تفكيره، وتتضمن تفكير الفرد في ما يعرف وما لايعرف، ومراقبة كيف تسير عملية تعلمه وتفكيره.

ومن الناحية النفسية، هنالك ثلاثة أنواع من التفكير هي:

1. التداعي الحر Free Association، ويقصد به تحرر التفكر من التنبيهات الخارجية، ومن أوامر او تعليمات الذات، ويحدث بشكل عشوائي، ويستعمل بوصفه أسلوبا في التحليل النفسي.
2. الخيال "الفانتازيا " Fantasies ويتضمن التفكير التوحدي الذي يستغرقه في التخيل والتفكير الحالم، والتفكير المرغوب فيه، وأحلام اليقظة.
3. الاوهام Delusions وهي افكار تدور حول معتقدات زائفة، وتتضمن افكارا غير عقلانية تكون لها دلالات خاصة لدى حاملها.

مكونات ما وراء المعرفة

يرى فلافل Flavell ان هنالك مكونين أساسيين لما وراء المعرفة هما: معرفة ما وراء المعرفة، وخبرات ما وراء المعرفة. وفيما يلي توضيح لكل من هذه المكونات:

1. معرفة ما وراء المعرفة Metacognitive Knowledge: وتتكون بشكل أساس من

المعرفة، والمعتقدات المتعلقة بالعوامل والمتغيرات التي تتفاعل معا"، لتنتج اعمالا"، او مخرجات معرفية. وتتضمن ثلاثة عناصر هي:

- معرفة الشخص Person Knowledge: وتشمل كل ما يفكر به الفرد عن ذاته وطبيعته، وطبيعة غيره من الناس كمعالجين للمعرفة، مثل معرفته بحجم قدراته وقدرات غيره.
- معرفة المهمة Task Knowledge: وتهتم بطبيعة المعلومات المتوافرة للمتعلم خلال العملية المعرفية، من حيث كميتها، وتنظيمها، ودرجة الثقة بها.
- معرفة الاستراتيجية Strategy Knowledge: وتتعلق بمعرفة الفرد بايجابيات وسلبيات استخدام كل استراتيجية يستخدمها، ومعرفة موعد ومكان استخدام كل استراتيجية بفاعلية.

2. خبرات ما وراء المعرفة Met cognitive Experiences: وهذه قد تكون قصيرة أو طويلة الامد، وبسيطة أو معقدة في محتواها، وانها تحصل عادة في المواقف التي تتطلب كثيرا" من الحذر، والتفكير الواعي.

المفكر الحاذق Smart أو الخبير Expert

ان معظم مهارات التفكير تبدو محددة في مجال دون غيره، ودون شك فان القراءة السريعة تساعد الافراد في المجالات المرتبطة بالقراءة، وان مهارات التفكير في الرياضيات مفيدة في الرياضيات، ولكنها غير مفيدة في الدراسات الاجتماعية.

كما تشير الدرسات الى ان الشخص الحاذق في مجال ما كالأدب لا يكون بالضرورة حاذقا" في مجالات أخرى. واللاعب الخبير في الشطرنج ليس الأفضل في العلوم والرياضيات، والخبير في الكيمياء ليس الأفضل في حل المشكلات، والمميزون في تذكر الاعداد ليسوا الأفضل في تذكر الحروف، وهذا معناه ان الحاذق أو الخبير يكون في مجال دون غيره، وان الفرد يفكر بصورة افضل في المجالات المتشابهة منها غير المتشابهة.

وأيا" كان الحال فهنالك فروق بين الأفراد في درجة اتقانهم للمهمات فبعضهم حاذق خبير وبعضهم مبتدىء.

من هذه الفروق ان الحاذقين يعرفون الكثير من الحقائق في مجال عملهم وهذه الحقائق منظمة جيدا" ويعرفون العديد من الاستراتيجيات واساليب حل المشكلات ومتى يستخدمون كل اسلوب أو استراتيجية كما أنهم يتذكرون بشكل افضل واسرع. اما المبتدئون فهم يعرفون القليل من الحقائق وهذه الحقائق غير منظمة، ويعرفون القليل من اساليب حل المشكلات ولا يعرفون متى يستخدمون الاستراتيجيات، كما ان ذاكرتهم سيئة وبطيئة.

قدرات التفكير الابداعي "الابتكاري":

لأجل فهم المزيد من هذا النوع من التفكير الراقي فأنه ينبغي تسليط الضوء على القدرات الخاصة به، وهذه القدرات هي:

اولا": الأصالة Originality

ويقصد بها انتاج حلول جديدة او غير مألوفة او نادرة للمشكلة، او هي قدرة الفرد على خلق شيء جديد من أصل مألوف أو شائع فهي تتضمن الجدة، والتفرد في معناها، وهي المعيار المشترك في تعريفات وتحديد مفهوم الابتكار، ومستوى الناتج الابتكاري. والاصالة تمثل أهم القدرات على التفكيرالابداعي، وهذه القدرة نسبية تتحدد في ضوء ما هو مألوف ومتداول لدى أفراد جماعة معينة في بيئة اجتماعية معينة وبمدة زمنية معينة. ومع ان معيار الاصالة هو نسبي غير ان هنالك اتفاقا عالميا على ان الانتاج يجب ان يكون في المقام الأول أصيلا حتى يكون مبدعا.

وتقاس درجة الأصالة في ضوء الاستجابات التي تصدر عن المفحوص، وتكون هذه الاستجابات غير شائعة وغير مألوفة، وأن تكون مترابطة بالمواقف المراد فحصها، شريطة أن تكون مقبولة.

وتقاس الأصالة في ضوء أربعة شروط هي: عدم الشيوع، والمهارة، والترابطات البعيدة، والقبول من قبل الجماعة. مثال: (ما ذا يحدث لو كف الناس عن تناول الطعام؟) ويجرى الاختبار في مدة زمنية محددة.

ثانيا": الطلاقة Fluency

تعد هذه القدرة مكونا اساسيا" للتفكير الابداعي " الابتكاري " وتعني انتاج اكبر عدد من الحلول للمشكلة، او تقديم أكبر عدد ممكن من الاستجاات الملائمة أزاء مشكلة أو مثير معين، بحيث تضع حلولا" تباعدية، أو دالة على وضع حل للمشكلة، خلال مدة زمنية محددة.

مثال: (اعط أكبر عدد ممكن من الاستعمالات للورقة، عدا الكتابة والرسم فيها؟).

وقد تم التوصل الى عدة أنواع للطلاقة عن طريق التحليل العاملي، وفيما يلي عرض لهذه الأنواع:

1. الطلاقة الفكرية Ideational Fluency

وهي القدرة على توليد أكبر عدد ممكن من الأفكار استجابة لمشكلة معينة أو موقف معين، أي نتاج أكبر عدد ممكن من الافكار الملائمة في المعنى لفكرة معينة بالسرعة والسهولة في توليدها بمدة زمنية محددة.

مثال: (اعط أكبر عدد ممكن من الاستعمالات لقلم الرصاص، علبة صفيح كرسي، منضدة...؟). عدا الوظيفة الاساسية التي انتج من اجلها. وهذه القدرة تعبر عن الانتاج التباعدي لوحدات المعاني.

2. الطلاقة الترابطية Associational Fluency

وتتضمن القدرة على انتاج اكبر عدد ممكن من العلاقات أو الترابطات أو كما يطلق عليها بالتداعيات الملائمة في المعنى لفكرة معينة.

مثال: (اكتب اكبر عدد من المترادفات لكلمة اديب؟).

مثال أخر: (أذكر الكلمات التي لها نفس المعنى لكلمة "حسن" وكلمات اخرى معناها عكس كلمة "صعب"). فالاستجابات الناتجة تكون لاكمال احدى العلاقات وتتضمن المحتوى الخاص بالمعنى.

3. الطلاقة التعبيرية Expressional Fluency

وهي القدرة على انتاج أكبر عدد ممكن من منظومات الافكار، من خلال ما هو معروف من منظومات الافكار، ومن خلال ما هو معروف من وحدات الافكار المعطاة، أي التكوين السريع للجمل.

مثال: (اكتب عدة جمل مختلفة تبدأ كل كلمة فيها بحرف من الحروف الآتية: أ، ن، ح، ك؟)

وهذه القدرة تعبر عن المهارات في وضع كلمات معينة الى جانب بعضها لتركيب جمل مختلفة تتلاءم مع متطلبات المواقف المختلفة. والفرد الذي يكون ماهرا" فيها تكون لديه درجة عالية من الطلاقة التعبيرية.

ويمكن ان تقاس القدرة على الطلاقة التعبيرية ضمن اطار طلاقة الكلمات.

مثال: (اكتب اكبر عدد ممكن من الكلمات التي تبدأ بالحرف " س " وتنتهي بالحرف "ن") مثال: (هات اكبر عدد ممكن من الكلمات المكونة من خمسة حروف تبدأ بالرف "ب").

ان الطلاقة الفكرية والطلاقة التعبيرية قدرتان متمايزتان، والفرق بينهما هو:

ان الطلاقة الفكرية تتناول القدرة على توليد الافكار، بينما الطلاقة التعبيرية تتناول القدرة على صياغة هذه الافكار والتعبير عنها بأساليب لفظية.

ثالثا": المرونة Flexibility

ويقصد بها انتاج حلول متنوعة ومختلفة للمشكلة، وهي عكس معنى الجمود الذهني.

والمرونة تشير الى افكار في اتجاهات مختلفة، مثل ان يغير الفرد موقفا" ما أو وجهة عقلية معينة بسهولة، أي هي السهولة التي يستطيع ان ينتقل بها الفرد في طريق للحل الى طريقة أخرى في أثناء مواجهة المشكلات. وبهذا تعني المرونة قدرة الفرد في عدم الاستمرار بالعمل المناط اليه بأساليب ثابتة ومحددة الافكار، وتغيير هذه الاساليب الثابتة الى افكار جديدة.

وبهذا المنظور يتضح الفرق بين الطلاقة وما تتضمنه من قدرات اذ تعتمد على محك كم الافكار، أو الترابطات، أو التعبيرات، والمرونة التي تعتمد على محك مدى تنوع الافكار.

وتتوزع المرونة على قدرتين فرعيتين هما:

1. المرونة التلقائية Spontaneous Flexibility

وهي القدرة على انتاج العديد من تصنيفات الافكار الملائمة في المعنى التي تدور حول فكرة معينة. مثال: (صنّف الكلمات الآتية: ممتاز، محترم، المنحى، في مجموعة مختلفة المعنى؟) وتعطى له دقائق محددة الاجابة.

وتشير المرونة التلقائية الى قدرة الفرد على احداث تغير مقصود في تفكيره تلقائيا" لحل مشكلة معينة دون أن يطلب منه ذلك. مثال: (اكتب اكبر عدد ممكن من الاستخدامات للطوب أو الطابوق؟).

فاذا كانت استجابته تضمنت: (بناء منزل، بناء جراج، بناء مدرسة، بناء مسجد...) فقد يحصل على درجة عالية في الطلاقة الفكرية، ولكنه يحصل على درجة منخفضة في المرونة التلقائية لأن جميع هذه الاستعمالات تقع ضمن نفس الفئة.

واذا اجاب شخص أخر على هذا السؤال " استخدامات الطوب- الطابوق " بالشكل الاتي: (بناء السلالم، وضعه على الاوراق، قذف مصدر خوف معين، طرق مسمار، وضعه خلف الباب...). فانه يحصل على درجة عالية بالمرونة لأنه انتقل من فئة الى اخرى بسهولة جدا".

2. المرونة التكيفية Adaptive Flexibility

وهذه القدرة تعبر عن الانتاج التباعدي لتحـويلات الاشـكال، أي قـدرة الفـرد عـلى تغيـير اتجاهـه الذهني عند قيامه بحل المشكلة التي تتطلب حلا غير عادي. والمحتوى في هذه القدرة هو محتوى الاشكال الهندسية التي يستخدمها الفرد لعمل العديد من التراكيب. مثال (رتّب قطع الدومينو لعمل منزل؟).

مثال أخر: (ترتيب أعواد الثقاب لعمل تصميمات مختلفة).

أنماط المفكرين Thinking Types

1. المفكر المغرور Egotistical Thinker: وهذا النمط من الأفـراد ينظـر الى نفـسه بـاهتمام عـال جـدا"، ويعتقد أنه دائما" على صواب، وقد يلجأ الى الاعتداء على الآخرين لاثبات افكاره.

2. المفكر المتغطرسArrogant Thinker: وهذا النمط من الأفراد متعال جدا" على من يتعـاملون معـه، ويحط من قيمة الآخرين، ويعدّهم أغبياء وجهلة، وذلك بسبب تعاليه وغطرسته.

3. المفكر الواثق Self Confident Thinker: وهذا النمط يعتقـد ان الحقيقـة المطلقـة تقـع خـارج ذاتـه وخارج المجموعة التي ينتمي اليها، وانها غير مكتشفة، وانه بمزيد من الـتعلم يعـرف جـزءا" منهـا. وهو شخص حذر ويمتلك استراتيجيات تفكير جيدة، ولا يتألم أو يخجل عندما يقع في الأخطـاء، بـل يحاول أن يصحح أخطاءه ذاتيا".

4. المفكر المتمركز حول جماعتـه Sociocentric Thinker: وهـذا الـنمط يعتقـد بـأن الحقيقـة المطلقـة موجودة فقط لدى جماعته التي ينتمي اليها كالحزب أو الجماعة الدينية، وهؤلاء الأفراد يعتقدون أنهم على صواب وغيرهم على خطأ. (هو الشائع الآن في المجتمعات العربية).

5. المفكر الأناني Egocentric Thinker: وهذا النمط يعتقد بأنه يمتلك الحقيقة المطلقة، ولا يأخذ بوجهات نظر الآخرين، ويناور كثيرا" لاثبات آرائه.

ومع ذلك فأن المبدع يجب ان يتصف بمرونة فكرية تدفعه الى ان يتجاوز الأساليب المألوفة في الادراك والتفكير، ولديه القدرة في معالجة الفرضيات التي تخرج عن نطاق المعقول، وان يتمتع بمستوى عال من تحمل الغموض، ولا يكون خائفا من الوقوع في الخطأ، ويتمتع بمهارة لاعب كرة قدم محترف في تلاعبه بالأفكار، لا لمجرد التسلية واثبات انه ماهر، بل لتسجيل هدف يصفق له الجمهور.

الفصل الخامس

فاعلية الاتصال في الإقناع وتغيير الاتجاهات

الفصل الخامس

فاعلية الاتصال في الإقناع وتغيير الاتجاهات

تعريف الاتجاه

- الاتجاهات هي ردود فعل نحو موضوعات Objects، أو اشخاص، أو مواقف، أو اشياء أخرى، يتضمن تقويما" تفضيليا" لها أو عدم تفضيل (نحبها أو لا نحبها Likes and dislikes).
- الاتجاه هو معتقدات تجعل الفرد مستعدا" الى ان يتصرف أو يشعر بطرائق محددة (Beliefs That Predispose one to act and feel in certain ways)

لاحظ ان التعريف يتضمن ثلاثة مكونات هي:

- معتقدات beliefs. الاختلاط بين الجنسين في المدارس الاعدادية يؤدي الى فساد الاخلاق/ مثلا"
- مشاعر أو احاسيس Feelings/ تحب " س " من الناس، وتكره "ص".
- الاستعداد للتصرف Dispositions to behave. تبتسم لـــ "س" الذي تحبه، وتبتعد عن "ص" الذي تكرهه.

وهنالك من يرى أن الاتجاه تكوين فرضي يتداخل بين المثيرات والاستجابات. فيما يعرّفه آخرون بأنه ردود أفعال عاطفية وتقويمية صريحة أو ضمنيه، ثابتة نسبيا، تنشأ عن انعكاس المفاهيم والمعتقدات المتعلمة نحو موضوع ما او صنف من الموضوعات.

وباختصار فان الاتجاه هو تقويم ثابت نسبيا بخصوص الناس والأشياء والأفكار. وواضح أن التقويم يعني ايجابية الشيء التي تجعلك تميل اليه أو تحبه، وسلبية الشيء التي تجعلك تنفر عن الشيء أو تكرهه.

عمل الاتجاهات

تعمل كدوافع مكتسبة، تعبرعن أراء الفرد وتشكّل سلوكه وردود افعالـه، ايجابيـا" أو سـلبيا"، نحـو المواقف أو الموضوعات أو الافراد، بناء على خبرته السابقة والموقف الذي فيه، وتوقعاتـه لما سيحـصل، لأن الاتجاهات تتضمن تقويمات (لرأي، شخص، حزب سياسي،...) والتقويم يعني اصـدار حكـم بقبـول شيء أو عدم قبوله، باستحسانه أو استهجانه، بتفضيله أو النفور منه. وللاتجاهات وظيفة تكيفية، فحين يعبّر الفـرد عن اتجاهات تنسجم مع قيم المجتمع الذي يعيش فيه، فانه يستطيع تكوين علاقات اجتماعية سـوية مـع آخرين من حوله. كما ان الاتجاهات تساعد الفرد على تحقيق ذاته، وتتيح له الفرصـة للتعبـير عـن نفـسه وتحديد هويته ومكانته في المجتمع وتدفعه الى الاستجابة بفاعلية للمثيرات الاجتماعية، الأمر الـذي يـؤدي الى انجاز الهدف الرئيسي في الحياة المتمثل بتحقيق الذات.

كيف يتكون الاتجاه؟

هنالك اربعة عوامل تسهم في تكوين الاتجاهات هي:

1. الخبره. نتعلم الاتجاهات من خبرتنا الشخصية المباشرة، مثـل: طفـل تعـرض الى عـضّة كلـب مؤلمـة، سيتشكل لديه اتجاه سلبي نحو الكلاب طول حياته. بعضها يحصل بالاشتراط الكلاسـيكي، وبعـضها بالتعزيز الايجابي (مكافأة، تقدير) أو التعزيز السلبي (الخبره السارّه، والخبرة المؤلمة).
2. التنشئة الاسرية. يكتسب الطفل الاتجاهـات مـن والديـه أولا". (في امريكـا سـابقا": الطفـل الابـيض يتشكل لديه اتجاه سلبي نحو السود، بتأثير من والديه. {قدّم امثلة من مجتمعك}.
3. المجتمع والاخرون. يكتسب الفرد المعلومات والافكار ويتقبل الاراء، وانـواع الـسلوك المختلفـة، مـن خلال تفاعله مع الآخرين، لاسيما: الاصدقاء، الاقران، الجماعات، المنظمات، الاحزاب...والمجتمع.

4. الوراثة. افترض المنظّرون أن الاتجاهات تتطور عن طريق التعلم حصريا. ومع أنه لا يمكن نكران حقيقة أن الخبرة لها دورها الفاعل في ذلك غير أن الدراسات الحديثة تشير الى وجود اتجاهات غير متعلمة، بمعنى أنها ناجمة عن الوراثة (جينات) خاصة تلك المتعلقة بالمسائل السياسية والدينية.

مكونات الاتجاه

للاتجاه ثلاثة مكونات، هي:

1. المكوّن المعرفي Cognitive Component: يتضمن المعتقدات والافكار التي يحملها الفرد بخصوص موضوع معين. وكلما كانت معتقدات الفرد ومعلوماته ومعرفته، واضحة وثابتة بخصوص الموضوع، كان اتجاهه نحوه قويا" والعكس صحيح. واذا كان الموضوع في جوهره عملية تفضيل موضوع على آخر فانها تتطلب عمليات عقلية من قبيل التمييز والفهم والاستدلال والحكم.
2. المكوّن الوجداني " العاطفي " Affective Component: ما يحمله الفرد من شحنة انفعالية- أحاسيس ومشاعر- أو استجابة عاطفية (ايجابية- حب مثلا"، أو سلبية- كره مثلا") نحو موضوع الاتجاه. ويمكن ملاحظة الانفعال على الفرد من خلال تعابير وجهه أو حركاته، أو التعبير صراحة بذلك.
3. المكوّن السلوكي Behavioral component: وهو التصرف " الفعل " الذي يقوم به الفرد نحو شيء معين. فالشخص الذي يحمل اتجاها دينيا ايجابيا يؤدي فروض الصلاة والصوم والزكاة...والشخص الذي يحمل اتجاها سلبيا نحو ممارسة الفتاة لرياضة الجمناستك لن يسمح لأبنته دخول كلية التربية الرياضية حتى لو قدر لها ان تكون بطلة في هذا النوع من الرياضة. ولك أن تتذكر ما حصل من احتراب طائفي بين سنّة العراق وشيعته الذي نجم عنه آلاف الضحايا بسبب أن المتطرفين من الطائفتين يحملون اتجاهات سلبية نحو بعضهم البعض.

هذا يعني ان الاستجابة النهائية للفرد، أو الجماعة، تكون ناجمة عن تفاعل هذه المكونات الثلاثة. ففيما يخص الاتجاهات السلبية التي حصلت بين سنّة العراق وشيعته، فان ذلك يعود، في أسبابه النفسية، الى الصور النمطية التي تشكلت لدى الطرفين: (معتقدات سلبية ومدركات تحملها كل طائفة ازاء الاخرى- مكوّن معرفي) تحولت الى التعصب Prejudice (مشاعر سلبية تحملها طائفتان أزاء بعضها- مكوّن وجداني)، تفاعلت ونجم عنها العنف (اعمال سلبية، قتل، تهجير لأبناء الطائفتين- مكوّن سلوكي).

الاتجاهات والسلوك

ان السبب الرئيسي لدراسة الاتجاهات هو توقعنا بأن فهمنا لاتجاهات الناس يؤدي الى زيادة فهمنا لسلوكهم. يضاف الى ذلك ما اوضحته نظريات الاتساق المعرفي القائلة بأن الفرد يعمل على ان تكون اتجاهاته وافعاله (سلوكه) متوافقة او متسقة ليتجنب حالات عدم التوازن المعرفي او الفكري.

غير ان دقة التنبؤات بالسلوك تزداد حين يؤخذ بنظر الاعتبار متغيرات اخرى. اذ يشير عدد من الباحثين الى ان السلوك تقرره: المعايير الاجتماعية، والعادات، وتوقعات التعزيز، اضافة الى الاتجاهات. أي أن التنبؤ الدقيق نسبيا بالسلوك يمكن الوصول اليه حين يتم ربط الاتجاهات بالمتغيرات اعلاه. ومع أن الاتجاه مرتبط بالسلوك وأن العلاقة بينهما حتمية، فان هذا لا يعني أن الاتجاه هو المحدد الوحيد والفريد للسلوك.

الاقناع

يعرّف الاقناع بأنه عملية تغيير اتجاهات شخص آخر عن طريق الحوار أو وسائل أتصال اخرى. كما انه يعني القدرة على تحفيز قيم ومعتقدات الاخرين عن طريق التأثير في افكارهم وافعالهم باستخدام استراتيجيات محددة، أو تغيير في اتجاه شخصي أو معتقد كنتيجة لاستلامه رسالة.

ومهما تعددت تعاريف الاقناع فأنه يعني في النهاية: (تغيير اتجاه).

اما الاتصال الاقناعي فهو شكل من اشكال التفاعـل الانـساني، واتـصال مخطـط يـستهدف تحقيـق تغيرات محددة في الاتجاه، ويتحدد هدفه اما بتغيير اتجاه أو تشكيل اتجاه عبر وسـائل الاتـصال المختلفـة، وفيه عدد من النظريات والنماذج نوجز أهمها بالأتي:

النموذج الاحتمالي المتقن Elaboration Likel hood Model

هو نموذج يقوم على اساس وجود طريقتين رئيسيتين تؤديان الى تغيير الاتجاه قائمتين على اسـاس كـم أو مستوى التفكير الذي تحدثه الرسالة، ويطلق عليه ايضا" نموذج العملية الثنائية في الاقناع. وهذا يـستند الى نظرية تقول بوجود طريقتين يمكن للاتصال الاقناعي ان يحدث تغيرات في الاتجـاه. الاولى، المـسار أو الطريـق المركزي: يحصل الاقناع عن طريقه عندما يكون النـاس مـدفوعين وراغبـين في الاسـتماع للنقـاش أو الحـوار أو الجدال عبر وسيلة الاتصال، فينصرفون كليا" الى الانتباه له. والثانية، الطريـق الـسطحي: وفيـه يحـصل الاقنـاع عندما لا يمنح الناس انتباها" أو اهتماما" بما يجري من نقاش أو مناظرة، عبر وسيلة الاتصال.

بعبارة أخرى:

عندما نكون (مستمعون، مشاهدون) في النهاية العليا للمتصل: أي راغبـون في الاسـتمتاع، ونفكـر بعمق في ما يجري من نقاش أو جـدل أو منـاظرة، فانـه يقـال عـن الاقنـاع أنـه يـسير في الطريـق المركـزي Central route وعندما نكون في النهاية السفلى من المتصل، أي غـير راغبـين ولا نفكـر بعمـق بخـصوص مـا يجري من نقاش في وسيلة الاتصال، عندها يقال عن الاقناع أنـه يـسير في الطريـق الـسطحي Peripheral route معتمدا" على التفكير التلقائي الاوتوماتيكي.

نهاية عليا	↑	High end
متصل الاهتمام	↕	Continuum
نهاية دنيا	↓	Low end

- الطريق أو الاسلوب المركزي في الاقناع: نزيد في القول بأن الاقناع يحصل عن هذا الطريق عندما يستجيب الفرد عقليا" وفكريا"، وبعمق للاتصال الاقناعي، أي عندما يكون الفرد مدفوعا" نحو خلق افكار جديدة، يستثيرها محتوى الرسالة الاقناعية، ولديه القدرة والفرصة لأن يفعل ذلك. والافكار تكون اما بخصوص محتوى الاتصال نفسه، أو بخصوص جوانب من موقف الاتصال مثل: مصداقية المتحدث. فاذا استثار الاتصال افكارا" تؤيد الموقف المدافع عنه، فأن الفرد سوف يدعم ذلك الموقف. اما اذا استثار افكارا" غير مساندة (مثل المقابل كان أقوى) فأن الفرد سيبقى اما غير مقتنع، او يتحول عن موقفه. وبعبارة موجزة فان الرسالة الاقناعية في هذا الاسلوب تكون فيها دافعية الجمهور عالية ولديهم القدرة على التفكير بخصوص الرسالة، ويرّكز اتجاه العملية هنا على نوعية المجادلات او النقاشات التي يثيرها محتوى الرسالة. وما يميز هذا النوع من الاقناع حصول تغيير في الاتجاه يكون ثابتا" ويقاوم " الهجوم المضاد ".
- اما الاسلوب السطحي في الاقناع: فانه يحصل عندما لا يهتم الفرد بمحتوى الاتصال، بل بالأمور السطحية والشكلية " عدد المنافسين مثلا" ". وعندما لا يكون راغبا" في التفكير وبذل جهد عقلي بمحتوى الاتصال، لأي سبب كان، أو كان لديه فكرة بأن " السياسيني دائما" يكذبون " أو أن " البروفسور يفتهم " فيحصل لدى المستمع أو القاريء الاقناع من دون ان يفكر بعمق في مضمون ما يسمع أو يقرأ. وبعبارة موجزة فان جمهور هذه الرسالة الاقناعية تكون دافعيتهم منخفضة نحوها وقدرتهم في التفكير بخصوصها ضعيفة. ويتصف هذا الاسلوب بالتركيز على الخصائص السطحية مثل جاذبية المتحدث أو عدد النقاشات التي تثيرها، وتكون نتيجة الاقناع هنا تغيير وقتي لا يقاوم "الهجوم المضاد".

ما يميز المتحدث القادر على احداث الاقناع عن غير القادر عليه، هوتوافر الصفات الآتية فيه:

- المصداقية: ان تستمع الى حديث عن السكته القلبية من مذيع تلفزيوني، غير ان تستمع له من طبيب متخصص بأمراض القلب.
- ولكن هذا لا يعني ان المصداقية تتطلب ان يكون المتحدث متفننا" بدرجة عالية أو ذكيا"، أو صاحب مكانة عالية، أو لطيفا"، انما يعني ان يكون " مصدرا" صادقا" للمعلومة. فالفلاح صاحب بستان النخيل، أصدق من مدرس ثانوية في معرفة الامراض التي تصيب ثمر النخيل.
- الجاذبية: المتحدث الذي يتصف بالجاذبية والشهرة والمقبولية، يكون أكثر تأثيرا" في تغيير ارائنا من المتحدث غير الجذاب
- القصد أو النية intent: اذا كانت نية أو قصد المتحدث أنه يريد اقناعنا في تغيير ارائنا بشكل مباشر فأنه يكون أقل تأثيرا".

خصائص المستمعين

وللمستمعين ايضا خصائصهم في حصول الاقناع لديهم تتمثل أهمها بالآتي:

- الذكاء: الناس الأقل ذكاء، هم- بشكل عام- أسهل اقناعا"، شرط ان لا تكون الرسالة معقدة أو صعبة الفهم عليهم.
- الحاجة الى الاستحسان الاجتماعي: الناس الذين تكون لديهم حاجة عالية للاستحسان الاجتماعي، يكونون- بشكل عام- اسهل اقناعا" من الناس الأقل حاجة الى ذلك.
- احترام أو تقدير الذات: الناس الذين يكون تقديرهم أو احترامهم لذواتهم بمستوى معتدل يكونون أسهل اقناعا" من الذين لديهم تقديرا" عاليا أو منخفضا.

- حجم المستمعين: يكون الناس أسهل اقناعا" عندما يستمعون الى الرسالة كمجموعة، مقارنة لو يستمع لها الشخص بمفرده.
- النوع " الجندر": الدراسات السابقة تشير الى أن المرأة اسهل اقناعا" من الرجل، والدراسات الحديثة تشير الى ان لافرق بينهما.

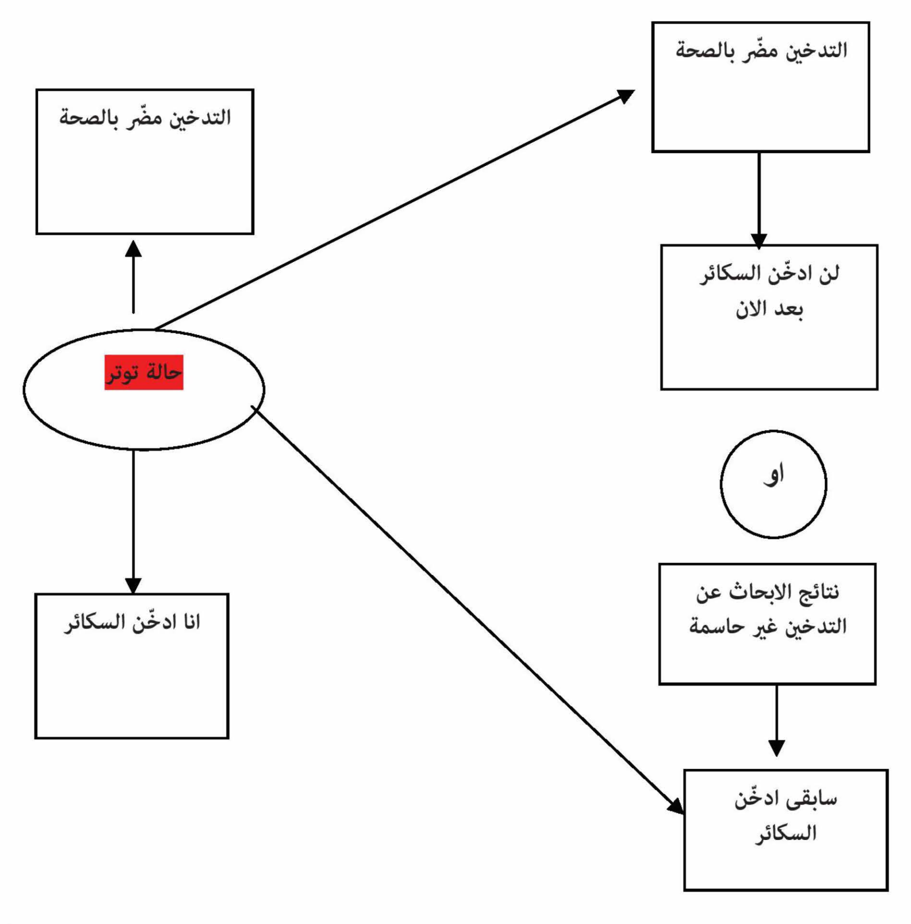
تقنيات الاقناع Techniques of Persuasion

لا يحصل الاقناع بصورة تلقائية او عفوية انما بموجب تقنيات، اخترنا لك منها نظرية واحدة وانموذجا واحدا.

نظرية التناشز الادراكي " المعرفي "

يعني التناشز المعرفي او الفكري حالة من التعارض والتناقض بين ما يعتقد به الفرد وبين ما يقوم به من سلوك. وفكرة هذه النظرية نوجزها بأنها: هي حالة عدم الارتياح الناجمة من عدم الانسجام بين الاتجاهات والسلوك، فاذا لم تكن الاتجاهات والسلوك في حالة اتساق أو انسجام، عندها يحصل التناشز الادراكي. ولخفض هذه الحالة غير المريحة " حالة التوتر " فعليك أما ان تغير اتجاهك أو تغير سلوكك، ليكونا في حالة انسجام. والشكل الآتي يوضح لك الفكرة.

شكل توضيحي لنظرية التناشز الادراكي "المعرفي"



ان المجلات الصحية والتقارير الطبية تؤكد ان التدخين مضر بالصحة، فاذا كنت تدخن فأنك اما ان تصدّق ما تقوله هذه المصادر فتتوقف عن التدخين، وعندها يحصل توافق بين الفكرة التـي تحملهـا وبـين السلوك الذي غيرته "ترك التدخين"، فانسجمت الفكرة والسلوك وانخفض التوتر وانتهـى التناشـز. وامـا ان تحلها على طريقة (استاذي) الـذي كـان يـدخن بكـثرة، فحـين قلـت لـه ان البحـوث العلميـة تـشير الى ان السيجارة الواحدة تقصّر العمر بمعدل تسع ثوان، اجابني: وليكن، فانا اذا عشت خمسا وسبعين سنة فأنني مستعد لأن اتنازل عن خمس سنين لقاء ان استمتع بالسجارة سبعين سنة!.

ويرى صاحب النظرية " فستنكر " ان للتناشز المعرفي امتدادات في الشخصية، فهو لا يؤثر في السلوك فقط بل وفي الافكار والقيم وجوانب اخرى في الشخصية. وهو يعتقد بان الحضارة تخلق في الاقل اربع حالات يؤدي فيها التناشز الفكري دورا" هاما" تلك هي:

1. النتائج اللاحقة للقرارات

اذا كان على الفرد ان يتخذ قرارا" فان كل قرار تكون له جوانب سلبية واخرى ايجابية. وكلما طال الزمن لاتخاذ القرار كلما زاد التناشز. وحين يتخذ القرار تميل الجوانب السلبية الى ان تبرز فيما تقل الجوانب الايجابية. وعندما يختار الفرد بديلا" من بديلين فأنه قد يقنع نفسه بعدم وجود فروق اساسية بينهما، او ان يصور لنفسه بأن القرار الذي اتخذه هو القرار الصائب، وبهذه الاساليب يكون قد حل التناشز.

2. ميدان الخضوع القصري.

يضطر الانسان بفعل ضغوط حضارية الى الموافقة على امور لا تتفق مع مواقفه، اي ان يجبر الانسان على ان يتصرف وفق طريقة معينة لو ترك له الخيار لما تصرف بموجبها، وهنا يحصل تعارض بين ما يطلب من هذا الفرد وبين ما يعتقد بما عليه ان يفعله. ولقد وجد فستنكر انه كلما كان التهديد لعدم الخضوع اقل او الثواب للخضوع اقل كان النشوز اكثر.

3. ميدان الانتقاء في تعريض الذات للمعلومات.

تعني باختصار ان الانسان يتوجه الى مصدر المعلومات التي تقلل من التناشز ويغلق مصادر البيانات التي تزيد من التناشز.

4. ميدان الدعم الاجتماعي.

يؤكد فستنكر على اهمية دور الاخرين في تشخيص واسناد منطلقاتنا الأيديولوجية والفكرية، واننا نبني مواقفنا ومعتقداتنا من البيئة والحضارة التي نعيش فيها. وان اتجاهاتنا ما هي الا صدى للاتجاهات التي تفضلها الحضارة أو جماعات صدى ننتمي اليها كالأسرة

والاصدقاء، وان من الصعب على الفرد ان يتمسك برأي أو معتقد يختلف بشكل كبير عن رأي الجماعة أو معتقدها التي ينتمي اليها.

استراتيجيات الاقناع

يستسهل البعض عملية الاقناع فيقوم بها بصورة عشوائية، وقد ينجح غير انه لا يمكن ضمان ديمومتها حتى لونجحت بالصدفة، ذلك لأن عملية الاقناع ينبغي أن تتم بشكل مخطط ومدروس، على وفق استراتيجيات معينة، اليك أهمها:

1. الاستمالة العاطفية

هنالك جماهير معينة تتصف بثقافة محدودة يمكن اقناعها من خلال التأثير العاطفي عليها، وذلك بالعزف على الوتر النفسي الجمعي لها. اذ يستهدف القائم بعملية الاقناع تحريك عواطف او انفعالات المتلقي اولا ليهيؤه الى قبول أفكاره. ويعد الرئيس المصري الراحل جمال عبد الناصر أفضل من أجاد هذه الاستراتيجية في خطاباته الموجهة للشعب المصري بشكل خاص والشعب العربي بشكل عام.

2. التخويف

تستهدف هذه الاستراتيجية اثارة مشاعر الخوف والقلق لدى المتلقي لدفعه نحو قبول آراء وأفكار القائم بعملية الاقناع الذي يعتمد اسلوب التخويف والترهيب. ويحصل أن نسبة كبيرة من المجموعات التي تتعرض الى درجة معتدلة من التخويف تتأثر بالنصائح التي تستمع اليها، وتقل هذه النسبة كلما زادت درجة التخويف، لأن الذين يتعرضون الى خوف شديد تزداد حدة التوتر لديهم، الأمر الذي يؤدي الى النفور من الرسالة. ويعد الرئيس العراقي الراحل صدام حسين أكثر القادة العراقيين والعرب استخداما لهذه الاستراتيجية.

3. ربط المضمون بالمصدر

حين يستضيف مقدم البرنامج التلفزيوني طبيبا بيطريا يتحدث عن انفلونزا الطيور

او الخنازير فانه ينجح في توليد الاقناع لدى المتلقين لرسالته لأنه استضاف مصدرا متخصصا يتمتع بالمصداقية. وقد وظفت الاعلانات التلفزيونية هذه الاستراتيجية في استخدام الأطباء للاعلان عن معاجين الأسنان.

4. الحيادية

تزداد احتمالات النجاح في عملية الاقناع عند تقديم الرأي المؤيد والمعارض معا. فعندما يقوم المرسل بعرض وجهتي النظر بحياد، يكون التأثير والاقناع أقوى.

5. احتياجات المتلقي وأهدافه

تستهدف هذه الاستراتيجية تشخيص احتياجات المتلقين وأهدافهم كمدخل لاقناعهم، فيتحدث القائم بالاقناع كما لو كان واحدا منهم. غير أن الاقناع هنا يكون مشروطا بمصداقية المرسل ومكانته الاجتماعية.

وعلى القائم بعملية الاقناع ان ينتبه الى أن كثرة الأفكار في الرسالة الاقناعية وتشابكها، وضعف احترام اعتبار المتلقي، يؤديان الى فشل الرسالة الاقناعية. وأمر آخر هو أن بعض الأشخاص لا يمكن اقناعهم، فالمتزمت برأيه أو المتعصب يصعب اقناعه حتى لو كان القائم بعملية الاقناع محايدا.

نموذج جامعة ييّل في تغيير الاتجاه The Yale Attitude Change Approach

يقوم هذا الانموذج على دراسة الظروف التي يكون فيها الناس أكثر احتمالا" لتغيير اتجاهاتهم استجابة الى رسالة اقناعية. والبحوث تركز هنا على) من قال، ما ذا قال، لمن قال: " who said, what, to whom). أي مصدر الاتصال، وطبيعة الاتصال، وطبيعة المستمع.

ان فاعلية الاتصال الاقناعي تعتمد على: من قال، ماذا قال، لمن قال.

1. من، who، مصدر الاتصال.

- مصداقية المتحدثين " مثال: خبراء معروفون " يكون الناس أكثر اقتناعا" بهم من متحدثين تعوزهم المصداقية.
- جاذبية المتحدثين: الذين يتمتعون " بصفات شخصية أو جسمية " يكونون أكثر اقناعا" من غير الجذابين.

2. ماذا what، طبيعة الاتصال.

- يميل الناس الى ان يقتنعوا اكثر، بالرسائل التي لا يبدو عليها انها مصممة للتأثير فيهم قصدا".
- هل الافضل ان تقدم رسالة بموقف واحد {موقف يكون فيه كل النقاش لصالح موقفك، مع رأيك}، ام رسالة تقدم موقفين (واحد مع رأيك والأخر ضده)؟
- هل الافضل ان تتحدث قبل أم بعد شخص يخالفك الرأي؟. اذا كان الكلام يعطى بالدور، واحدا بعد الأخر، وهنالك مدة تأخير لا تكفي لأن يفكر الناس فمن الافضل ان تبدأ انت الكلام، لأن الناس يتأثرون أكثر بما يسمعونه اولا". اما اذا كانت هنالك فترة تأخير تكفي لأن يفكر بها المستمعون أو المشاهدون، بين متحدث وآخر، فمن الافضل ان تكون المتحدث الأخير لأن الناس يتذكرون أحسن، من تحدّث اخيرا".

3. لمن، to whom، طبيعة المستمع.

- المستمع الحائر خلال استماعه للرسالة الاقناعية، يكون اكثر اقتناعا" من غيره.
- الاشخاص الأقل ذكاء" يتأثرون بالاتصال الاقناعي، اكثر من مرتفعي الذكاء. والاشخاص الذين يتصفون بتقدير معتدل للذات يتأثرون أكثر من التقدير العالي والتقدير الواطي للذات.
- اكثر المراحل العمرية تأثيرا بالاتصال الاقناعي هي " 18- 25 " وما بعدها تكون اتجاهات الافراد اكثر استقرارا" واكثر مقاومة للتغيير.

نموذج جامعة ييّل في تغيير الاتجاه

المتغيرات المستقلة	العمليات الوسيطة	تأثيرات الاتصال
عوامل خاصة بالمصدر درجة الثقة الخبرة درجة حب الناس المركز الجنس الديانة	جذب الاهتمام او الانتباه	تغيير في الرأي
عوامل خاصة بالرسالة ترتيب الحجج الجانب الواحد أو الجانبان الاوتار الضمنية والوضوح	الفهم	تغيير في الادراك تغيير في الشعور او الوجدان
عوامل خاصة بالجمهور قابلية الاقناع الاراء المبدئية الذكاء احترام الذات	القبول	تغييرفي العمل أو السلوك

مباديء الاقناع

تقوم عملية الاقناع على عدد من الأسس أو المبادىء (أو القوانين) الاساسية للاقناع تتمثل بالآتي:

1. التبادلية: عندما يقدم لك احد ما شيئا" ذا قيمة ملموسة فأنك تستجيب لذلك مباشرة بالرغبة في ان تقدم له شيئا" بالمقابل.

2. التمايز: عندما يكون لدينا شيئان يختلف احداهما عن الاخر نسبيا" فاننا نراهما مختلفين بشكل اكبر عندما نضعهما قريبين احدهما من الاخر في المكان او في الزمان.

3. الاصدقاء: عندما يطلب منك احدهم شيئا" ما، وانت ترى ان هذا الشخص حريص على مصلحتك او تريده ان يكون حريصا" على مصلحتك فأنك تتحفز بقوة لتحقيق مطلبه.

4. التوقع: اذا كان احد ما ممن تؤمن بهم او تحترمهم يتوقع منك ان تؤدي مهمة ما او ان تحصل على نتيجة ما فانك ستسعى باتجاه تحقيق هذا التوقع سواء كان سلبيا" او ايجابيا".

5. الترافق: غالبا" ما نميل الى ان نحب المنتجات او الخدمات او الافكار التي يقدرها اشخاص نحبهم ونحترمهم.

6. الاستمرارية: عندما يعلن شخصا ما بشكل خطي او شفوي انه يتبنى موقفا مؤيدا لموضوع ما او وجهة نظر ما، فانه يميل بقوة الى ان يدافع عن تلك القضية أو المعتقد بغض النظر عن صحته.

7. الندرة: عندما يرى المرء ان وجود شيء ما محدود الكمية فأنه يعتقد ان قيمته اكبر من قيمة الشيء نفسه لو كان موجودا" بكثرة.

8. المماثلة: يميل معظم الناس الى الموافقة على العروض والمنتجات او الخدمات التي تكون مقبولة من قبل غالبية الناس الاخرين او معظم المجموعات من الافراد.

9. القوة: يمتلك بعض الناس تأثيرا في الاخرين بحيث ينظر اليهم على انهم يمتلكون سلطة او قوة او خبرة اكبر.

وفيما يخص دور وسائل الاعلام في تغيير الاتجاهات، ومن ثم الاقناع، فالمتفق عليه انها تعدّ من أهم الادوات المستخدمة في ذلك. ويشير الباحثون الى أن السينما كانت تأتي في المقدمة كونها تجمع بين ايصال الحقائق والتسلية. وتعدّ المحاضرة من الاساليب الشائعة في تغيير الاتجاهات، وتكمن اهميتها في انها وسيلة ناجحة لنقل الافكار والمعلومات

المتعلقة بالاتجاه موضوع التغيير، ولكنها اقل اهمية قياسا ببقية الاساليب، ويعزى ذلك الى عدم وجود حركة عاطفية اثناء عرض المحاضرة. وفي ستينيات القرن الماضي كان المذياع اكثر تأثيرا من اسلوب المعلومات المطبوعة، لأن الكلام الحي اكثر تأثيرا من الكلام المسجل. ووجد ان التلفزيون له تأثير ضئيل في تغيير الاتجاهات السياسية، الا انه يعدّ أهم مصدر للمعلومات، فضلا عن انه يتمتع بجمعه بين الصوت والصورة المتحركة واللون وتعدد احجامه.

ويخلص الباحثون الى انه بالرغم من الشهرة التي تحظى بها وسائل الاعلام الى ان تأثيرها في تغيير الاتجاهات يبدو محدودا، وليس لها اثر مباشر في ذلك، وان قدرتها تكمن في تدعيم او تقوية الاتجاهات وليس في تغييرها.

ومع ذلك، فان مجال البحث في دور وسائل الاعلام في كل من الاتجاهات والاقناع ما يزال يشكل ميدانا خصبا للبحوث، وفيها الكثير من الموضوعات التى ترقى الى ان تكون مشاريع لرسائل ماجستير ودكتوراه لاسيما بعد تعدد وسائل الاعلام، وآخرها المواقع الالكترونية والانترنت، والتنافس الحاصل بين القنوات الفضائية، والتقدم التكنولوجي الهائل لوسائل الاعلام، وتعدد وتنوع مصادرها السياسية والثقافية والدينية والحضارية بشكل عام، وهي مهمة جديرة بأن ينهض بها طلبة الدراسات العليا لاسيما في أقسام الاعلام والاتصال وعلم النفس.

التعصب والاتجاهات

ما ينبغي أن يعرفه القائم بالاتصال

إن المعنى الحرفي لكلمة التعصب في اللغة الإنجليزية (Prejudice) هو الحكم المسبق. فيما ينظر علماء النفس الاجتماعي للتعصب على انه اتجاه سلبي غير مبرر نحو فرد، قائم على أساس انتمائه إلى جماعة لها دين أو طائفة أو عرق مختلف، أو اتجاه عدائي نحو جماعة معينة قائم على أساس الانتماء إليها. ويعني أيضا النظرة المتدنية لجماعة أو خفض قيمتها أو قدراتها أو سلوكها أو صفاتها ليس لها أساس منطقي. كما يعني أيضا

إصدار حكم غير موضوعي بشأن جماعة معينة. وهو اتجاه مؤذي قائم على تعميمات غير دقيقة بخصوص جماعة على أساس اللون أو العرق أو الدين أو الجنس، أو أي فرق أو اختلاف آخر قابل للملاحظة، يتضمن شيئا سلبيا قائما على اعتقاد الشخص بشأن جماعة أخرى غير جماعته.

والسؤال: ما سبب نشوء هذا التعصب؟.

والجواب يكمن في ((الـصور النمطيـة Stereotypes)) بوصـفها المكـوّن المعـرفي للاتجـاه التعـصبي، والتي تعني تحديدا: تعميمات غير دقيقة يحملها الفرد بخصوص جماعة معينـة، ولا تـستثني أحـدا منهـا.. وقد تكون هذه التعميمات إيجابية وقد تكون سلبية. والتعميم الإيجـابي يتـضمن صـفة جيـدة أو مفـضّلة يضفيها الفرد على جماعته التي ينتمي إليها، ولنفترض أنها (س) فيقول: إن جميع المنتمـين إلى (س) أذكيـاء أو طيبون مثلا. فيما يتضمن التعميم السلبي صفة سلبية أو غير مفضلة يضفيها الفرد على الجماعة الأخرى التي تختلف عن جماعته في العرق أو الدين أو الطائفة، ولنفترض أنها (ص) فيقول: إن جميـع المنتمـين إلى (ص) هـم أغبيـاء وشريـرون مـثلا. وهكـذا يتبـين لنـا أن الـصور النمطيـة (Stereotypes)- وهـي في الأصـل مستعارة من عالم الطباعة التي تعني القالب الذي يـصعب تغـيره بعـد صـنعه- سـواء كانـت إيجابيـة أم سلبية هي أحكام خاطئة أو غير دقيقه، وأنها تكون مؤذيه لثلاثة أسباب:

الأول: إن الصور النمطية تسلب قدرتنا على التعامل مع كل عضو في الجماعة على انه فرد بحـد ذاتـه.

ذلـك ان المـضمون النفـسي للـصور النمطيـة الاجتماعيـة يعنـي تـصورات مجـردة بالغـة التبـسيط والتعميم يحملها الناس عن جماعتهم أو عـن جماعـة أخـرى. فعنـدما نحمـل صـورة نمطيـة عـن جماعة، فإننا نميل إلى أن نتعامل مع كل عضو فيها كما لو كان شخصاً يحمل كل صـفات الجماعـة، بغض النظر عما إذا كان هذا الشخص يحمل تلك الصفات أم لا. وحتى لو كانت الـصورة النمطيـة صحيحة جزئياً أو قائمة على حقيقة معينة، فإن الكثير من أفراد تلك الجماعة سوف يختلفـون عـن الصورة النمطية لجماعتهم بأمور جوهرية.

إن أحد أشكال الأذى الذي ينجم عن ذلك هو أننا إذا كانت لدينا صورة نمطية عن جماعة عرقية أو طائفية معينة بأنها قليلة الذكاء مثلاً، فإن النتيجة الخطيرة المترتبة عليها أن الفرص التربوية والوظيفية لجميع أفراد تلك الجماعة ستكون قليلة إن لم تكون معدومة.

الثاني: إن الصور النمطية تقود إلى توقعات ضيقة بخصوص السلوك. فصورنا النمطية تقودنا إلى أن نتوقع بأن أفراد جماعة معينة سيتصرفون جميعهم من دون استثناء بطريقة معينة. ففي سبيل المثال، نحن نتوقع من النساء أن يتصرفن جميعهن بطرائق مهذبة، وبتعاون وعطف وشفقة، فيما نتوقع من الرجال أن يتصرف جميعهم بأساليب خشنة وعدوانية وتنافسية. وما ينجم عن هذا ان الفرد، سواء كان رجلاً أم امرأة، إذا تصرف بطريقة لا تتطابق مع الصورة النمطية التي نحملها عن الجنس الذي ينتمي إليه، فإننا سننظر له كما لو كان شاذاً.

وعليه، فإن الصور النمطية يمكن أن تكون قوة محددة للأشخاص الذين لا يتطابق سلوكهم مع توقعاتنا الضيقة.

والثالث: إن الصور النمطية تقود إلى عزو خاطئ. فعلى وفق نظرية العزو القائمة على فكرة أن الناس يكونون مدفوعين لاكتشاف الأسباب الأساسية للسلوك كجزء من جهودهم لأن يجعلوا معنى لتصرفاتهم من خلال وصولنا إلى تعليلات سببية لما يصدر عن الآخرين وعن أنفسنا من سلوك في المواقف الحياتية المختلفة، فإنه غالباً ما يعزى السبب إلى مصدرين: داخلي أو ذاتي يخص الشخص القائم بالسلوك، وخارجي يخص الآخرين أو الموقف الذي نكون فيه.

وما يحصل لدى الفرد المتعصب انه يعزو الصفات الإيجابية إلى شخصه والى جماعته التي ينتمي إليها، ويعزو الصفات السلبية إلى الجماعة الأخرى التي يختلف عنها في القومية أو الطائفة أو الدين.

والمؤذي في ذلك، انه في حالة حصول خلاف أو نزاع بين جماعته والجماعة الأخرى فإنه يحّمل الجماعة الأخرى مسؤولية ما حدث من أذى أو أضرار، ويبرئ جماعته منها، حتى لو كانت جماعته شريكاً بنصيب اكبر في أسباب ما حدث.

ونستزيد أكثر فنقول: إن علماء النفس الاجتماعي انشغلوا لعقود من الزمن بدراسة الصور النمطية، وتوصلوا الى أن انطباعاتنا الأولى عن الآخر تنشأ أو تقوم أساسا على توقعاتنا المسبقة. فحيثما ندرك موضوعا أو حدثا ما فأننا نقوم داخليا بتصنيفه من خلال مقارنة المعلومات القادمة إلينا بما تخزنه ذاكرتنا من موضوعات أو حوادث سابقة مماثلة، استقرت فيها على شكل مخططات Schemas. ويعني المخطط (نظرية) عن الكيفية التي يعمل بها العالم المادي والاجتماعي، بأن تقسّم (الناس، الأشياء، الحوادث، والمواقف) الى أصناف تأخذ صيغة مكوّن معرفي تساعدنا على إدراك وتنظيم ومعالجة المعلومات. وبهذا يكون المخطط، معارف ومعتقدات منظّمة بخصوص عالمنا الاجتماعي. وكما تستعمل المخططات في التعامل مع الأشياء والحوادث الجديدة، بأن نبحث في الذاكرة عن المخطط الأكثر اتساقا معها، فأننا نستعملها أيضا مع الناس الذين نقابلهم أو نعيش معهم. فنحن نصنف الأفراد على أساس خصائص معينة مثل: العرق، الجندر أو الجنس، العمر...أو بعلاقتهم بهويتنا الاجتماعية مثل (نحن مقابل هم). بل أننا نصنفهم أحيانا حتى على أساس المنشأ أو الانتماء الجغرافي. تأمل ذلك في العراقيين عندما يقابل أحدهم شخصا يقول له أنه من: البصرة أو سامراء أو الموصل أو العمارة أو الناصرية "وهي مدن عراقية "...فأنه يتصرف معه بمعالجة المعلومة بناء على الصنف الاجتماعي أو الجغرافي أو العرقي...أو أي صفة أخرى تكون لها دالة على انتماء الشخص. وقل الشيء نفسه عن انتماءات جغرافية في بلد عربي آخر "الصعيد والاسكندرية والقاهرة في مصر مثلا".

والذي لا نعلمه أن الصور النمطية تعمل فينا وتقرر سلوكنا بنشاط تلقائي (أوتوماتيكي). تأمل ذلك- مرّة أخرى- في العراقيين عندما يتعرف أحدهم على شخص يقول له انه من: قبيلة شمّر مثلا، أو زوبعي، أو ياسري...، أو تكريتي، أو بصري، أو

عاني، أو كوفي، أو مصلاوي...، فأنه يتصرف معه بطريقة معينة، حتى ليصبح الأمر في تصنيفم للناس على أساس: (المدينة، أو العشيرة، أو الجنس، أو العرق...) يشبه عملية قيادتهم للسيارة...أعني عملية تلقائية أو تعودية، تعمل على مستوى يكون خارج درايتنا به.

والذي لا نعلم به أيضا، أن الصور النمطية تعمل ترابطات أو اقترانات وهمية بين أحداث أو موضوعات غير موجودة في الواقع، تدفعنا الى أن نعمل استدلالات نبني عليها أحكاما غير دقيقة. خذ، في سبيل المثال، الترابطات أو الاقترانات الوهمية الآتية عند العراقيين: (المصلاوي والبخل، البصراوي وخفة الدم، الكوفي والغدر، الشروكي- العمارتلي بشكل أخص- وقلة الذوق، الدليمي والفطارة..). والشيء نفسه موجود في كل المجتمعات تقريبا.

والأمّر من ذلك أن هذه الأوهام تتحكّم في الكثير من تصرفاتنا ونحن عنها غافلون!. وأننا لن نكون في مأمن من الكارثة حتى لو وصفنا أنفسنا وتحدثنا عبر القنوات الفضائية بأننا نعشق الديمقراطية قولا وفعلا، فيما نحن في بيوتنا ومع أهلينا متعصبون حدّ النخاع!.

التعصب العرقي: (Ethnocentrism):

يعدّ التعصب العرقي اخطر أنواع التعصب و أكثرها أذى. وتعنى العرقية **Ethnocentrism**، النزعة لدى الفرد نحو تفضيل الجماعة التي ينتمي إليها على باقي الجماعات الأخرى. ونظرته إلى جماعته على أنها مركز كل شئ، والحكم على الآخرين بمقاييسها. وتميل الجماعة العرقية إلى ان تضع نفسها فوق الجماعات الأخرى، وتنظر بازدراء إلى الغرباء عنها، وتعتقد أن طريقتها في الحياة هي الطريقة الصحيحة.

وثمة حقيقة نفسية خافية عن الناس هي انهم يحابون جماعتهم العرقية، وينظرون إلى أعضائها بمنظار غاية في المحاباة. إذ يرون أنفسهم بأنهم يمتلكون صفات لطيفة، وسلوكاً مهذباً، وانهم محبوبون للغاية. والعامل المزاجي في هذه الحقيقة النفسية هي ان الناس

ينـزعون إلى تصنيف عالمهم الاجتماعي الى صنفين ((نحن)) و((هم)). وانه من هذا التقسيم ينشأ التعصب والصراع والتحيز والتمييز.

وما يدعو للدهشة والتأمل ان أفراد الجماعة العرقية ينزعون الى رؤية قدر كبـير مـن الاخـتلاف (لا التشابه) فيما بينهم كأفراد، فيما يرون قدراً اكبر مـن التـشابه (لا الاخـتلاف) بـين أفـراد الجماعـة الأخـرى. لنأخذ صفة الكرم في سبيل المثال. فعندما يطبقونها عـلى أنفـسهم، فـانهم يـرون في أعـضاء الجماعـة التـي ينتمون إليها من هو كريم، ونصف كريم، وبخيل، وبخيل جداً. أما إذا طبقوهـا عـلى أفـراد جماعـة عرقيـة أخرى، فهم يرون فيهم جميعاً، بخلاء دون استثناء. وقس على ذلك خصائص أخرى، مثـل: الـذكاء، الـصدق، الأمانة، الشجاعة... وما يعاكسها من صفات. (تفحص نفسك وتفحصها بين افراد مجتمعك).

وعلينا أن نعترف بحقيقة نفسية أخرى، هي حاجـة الإنـسان إلى هـويتين: واحـدة للـذات وأخـرى اجتماعية. الأولى تمثل كينونته ووجـوده و(أنـاه) الخـاص بـه. والثانيـة تمثـل عـضويته في جماعـة مرجعيـة (قومية، دينيـة، مذهبيـة...). ونـشير هنـا الى أن الاعتـزاز بالقوميـة أو الـدين أو المـذهب، يحقـق حـاجتين نفـسيتين لـدى الإنـسان: الحاجـة الى هويـة اجتماعيـة والحاجـة الى الانـتماء، وهـما حاجتـان إنـسانيتان مشروعتان، شرط أن لا تكونا مصابتين بالتضخم الذي يقود الى الاستعلاء، أو الإحساس بالنقص الـذي يفـضي الى الشعور بالاضطهاد، وكلاهما من صنف (البارانويا). وأبشع ما في البارانويا أنها اذا ما تمكنت من صاحبها فأنه يصاب بهذيان (لأتغدى به قبل أن يتعشى بي)، ولـن يرتـاح إلا بعـد أن يفعلهـا، وهـذا مـا حـصل بـين العـراقيين في عـامي 2006 و2007، لدرجـة أن القتـل صـار يـستهدف مـن أسـمه " عمـر" و"حيـدر" و"كاكـا سيروان"!.

ان للعربي الحق في أن يعتز بعروبتـه، والحـق نفـسه للكـردي في أن يعتـز بكرديتـه، وكذا التركماني والقوميات الأخرى. وكما للسنّي الحق في الإيمان بمذهبه، فأن للشيعي الحـق نفسه في الإيمان بمذهبه، وكذا اليزيـدي ومـن هـو عـلى مـذهب آو ديـن آخـر.. وهـذا مـا

هو سائد في المجتمعات الديمقراطية الغربية.. بل أنك تجده حتى في المجتمع الهندي المتعدد الاعراق والأديان والمذاهب.

غير أن الجانب السلبي في الهوية الاجتماعية يبرز عندما يعمد صاحبها، شعوريا أو لا شعوريا، الى إعلاء مكانة واعتبار الجماعة التي ينتمي إليها، وتفضيلها على الجماعات الأخرى.

والغالب في مجتمعنا العراقي، أن الجماعات المرجعية العرقية تميل إلى أن تهتم اكثر بتغذية الجانب السلبي من هذه الهوية في تنشئة أطفالها، وتعزيزه في الحديث اليومي للراشدين منهم، والتركيز عليه في خطاباتها السياسية والثقافية والدينية بأن تعمد إلى تضخيم ما أصابها من حيف أو ظلم من الجماعات الأخرى (بمعنى انهم طيبون والآخرون أشرار)، او الإكثار من تمجيد تاريخها والزهو به، لا بصيغة تبيان حقيقة موضوعيه واعتزاز مستحق إنما بصيغة تحمل، تصريحاً او تلميحاً، أفضليتها على الجماعات الأخرى، وإنها كانت، عبر تاريخها الطويل، منزّهة من كل خطأ، وإن كانت ارتكبته فأن الآخرين كانوا هم السبب!. وهذا لسان حال كل الجماعات في كل المجتمعات، ظالمة كانت أم مظلومة، حتى لتحسبها سجية في البشر!.

وما لم ينضج وعينا الى مستوى إدراك أن حق الآخر مشروع كمشروعية حقنا، ونرتقي تلقائيا الى سلوك مهذب يحترم الهوية الاجتماعية للآخر، فأن الحال يؤول الى ما يمكن تسميته (حرب المعتقدات). والمشكلة أن المعتقد اذا ما أصيب بـ (الالتهاب) يصير هو (فيروس) التعصب.. ينتشر بين (نحن مقابل هم) في عدوى هستيرية تشعل حربا تكون أشد ضراوة وأكثر سخفا من حروب الأيديولوجيات.

أسباب التعصب و الصور النمطية وسبل خفضها:

تمثل الصور النمطية المكوّن المعرفي لاتجاه التعصب. ونعيد إلى الذهن بأن الصورة النمطية Stereotype تعني: تعميمات أو أحكاما غير موضوعيه بخصوص جماعة معينه، لا تستثني من أفرادها أحدا، بالرغم من وجود اختلافات حقيقية فيما بينهم. ويمثل التمييز

Discrimination المكوّن السلوكي لاتجاه التعصب. ويعني التمييز: فعلاً عدائيا أو سلبياً أو مؤذياً غير مبرر نحو أفراد من جماعة قائم أساساً على عضويتهم في تلك الجماعة، وليس لسبب آخر. وهذا يعني أن أي إنسان يمكن أن يكون هدفاً للتعصب.

ويمكن تحديد أربعة جوانب في الحياة الاجتماعية تفضي إلى التعصب هي:

الطريقة التي نفكر بها، والطريقة التي من خلالها نضفي المعنى على الأشياء، والطريقة التي تخصص بها موارد العيش والثروة، والطريقة التي نتمثل بها المعايير والقواعد الاجتماعية.

إن عملية الإدراك أو التعرف الاجتماعي مهمة في خلق الصور النمطية التي تفضي إلى التعصب. والخطوة الأولى في نشوء التعصب تبدأ بتصنيف بعض الأفراد في جماعة واحدة على وفق صفات أو خصائص معينة، ووضع الآخرين في جماعة أخرى على وفق صفاتها أو خصائصها المختلفة. فالفكرة الأساسية في الإدراك الاجتماعي هي أن تجميع التنبيهات يكون قائماً على أساس ما بينها من تشابهات، ومقابلتها بتنبيهات على أساس ما بينها من اختلافات. ومن هذه الفكرة تنشأ عملية عقلية أخرى تقسّم الناس الى ما اصطلح على تسميته بـ((داخل الجماعةIn- group)) و((خارج الجماعة Out-group)). ومن هذه العملية ينجم ما نريد ان نسميه بـ((الحَوَل الادراكي))، وهو مصطلح من عندنا نريد ان ندخله في ثقافتنا. ويكون هذا الحَوَل على نوعين:

حَوَل داخلي: يرينا ما هو إيجابي في جماعاتنا ولا يرينا ما هو سلبي فيها.

وحَوَل خارجي: يرينا ما هو سلبي في الجماعة الأخرى، ولا يرينا ما هو إيجابي فيها.

والواقع إننا جميعاً مصابون بهذا الحَوَل، والاختلاف فيما بيننا هو في الدرجة ليس إلا.

وإذا كان تصحيح الحَوَل البصري يتم من خلال عدسات معينة، فأن ((حولنا العقلي)) يمكن تصحيحه أيضا من خلال:

- التربية.

- الثقافة.

- الاختلاط.

- العدالة.

ففيما يخص التربية، فإننا نعني بها كل أشكال التعليم الرسمي في المدارس والتنشئة الأسرية، والتعّلم الاجتماعي بمجالاته المختلفة. وبما أن التعصب سلوك، فانه يتم تعلّمه مثل أي سلوك آخر. فأذا كان الوالدان- في سبيل المثال- يحملان صورة نمطية سلبية عن جماعة تختلف معها في الطائفة أو العرق او الدين... فأن أطفالهما سيحملون الصورة النمطية نفسها، ويتصرفون بنفس الطريقة. وإذا ما وجدوا تعزيزا لها من أقرانهم فأن تلك الصورة ستتقوى لديهم، ويصعب من ثم تعديلها.

والملاحظ على المجتمع العراقي " ومعظم المجتمعات العربية " أن عقله محشو بصور نمطية لا تحصى، وبشكل عجيب غريب. ففضلاً عن الصور النمطية المتعلقة بالعرق والدين والطائفة والجندر (المرأة والرجل بالمفهومين النفسي والاجتماعي)... فأن فيه صوراً نمطية أخرى قائمة على أساس المدينة. فـ((المصلاوي)) لدينا عنه صورة نمطية، وكذا: البصراوي، والنجفي، والعاني، وناصريه، والدليمي...وأهل أربيل لديهم صورة نمطية عن أهل السليمانية، والعكس موجود أيضا، " وبعضهم على بعض يقول النكات!"..

والأغرب انك تجد صوراً نمطية قائمة على أساس المحّلة: ابن الفضل، ابن باب الشيخ، ابن الشواكه، كظماوي، معظماوي (وكلها أحياء سكنية في بغداد- وربما تجد ما يشبه ذلك في عواصم عربية أخرى)... وما يجعلك تندهش أنهم يعِّدون أنفسهم مختلفين تماماً بعضهم عن بعض، بالرغم من انهم يسكنون في محلات متجاورة. ولا تجد تفسيراً لذلك سوى انهم مصابون بـ((الحَوَل العقلي)).

وثمة أربع ملاحظات:

- الأولى، إن " الموروث السيكولوجي البدوي " في رذيلة التعصب ما يزال يتحكم بنا لاشعوريا، برغم أننا غادرنا الجمال والحمير الى المرسيدس والأيرباص، وأننا تركنا

بنات العشيرة السمراوات وتزوجنا الشقراوات عابرات المحيطات. فضلا عن أننا نجهل بأن هذا التعصب مصحوب برذيلة أخرى هي هاجس " بارانويا " الشك بالآخر والخوف من غدره.

- الثانية، أن عقولنا، نحن العراقيين بالذات، تتحكم بها ما نجم عن أحداث مضى عليها قرون لا ما يمليه علينا الحاضر من أحداث وإدراك معاصر. وأن اللاشعور الجمعي للعامة من الناس قولب عقولهم من ألف سنة على حوار السيف بدلا من حوار الكلمة في خلافاتهم السياسية والفكرية.
- الثالثة، إن العربي عموما مصاب بهوس الملكية الشخصية لثلاثة: المرأة والأرض والسلطة. أعني أنه اذا حصل على السلطة فان قيمه التي ورثها من ألف سنة تدفعه الى أن يعظ عليها بأسنانه، وينفرد بها انفراده بزوجته.
- والرابعة، أن نضج الوعي السياسي (الحالة التي يصل فيها العراقي الى أن ينتخب: الكردي عربيا والعربي كرديا والسنّي شيعيا والشيعي سنّيا..." يبدو أنه يخضع لنفس قوانين النضج البيولوجي.. أعني أن يتم عبر مراحل. وأن " الشعب العراقي " هو الآن في مرحلة الرضاعة من وعيه بالانتخابات الديمقراطية.

ومع أنه من غير المعقول أن نطلب من رضيع " بدوي " القفز بالزانة !، فأن الكثير من السياسيين العراقيين يدّعون أن هذا ممكن.. ومطلوب أيضا، مع أن أفضلهم نضجا لم يصل بعد مرحلة الحداثة.. في الممارسة، برغم أنه يجيد صناعة الكلام بامتياز.

وبالعودة الى مناهجنا الدراسية (اعني تحديداً: كتب المطالعة والتربية الوطنية والديمقراطية وحقوق الإنسان...) فان عليها أن تنتبه للصور النمطية التي أشرنا الى عدد منها، وتعمل على محوها، خاصة بعد أن شاع بين تلاميذ المدارس سؤال بعضهم لبعض:" أنت سنّي لو شيعي؟!". وهو أمر مخجل وخطير جدا على مستقبل الجيل القادم، ينبغي على مناهجنا الدراسية معالجتها، وان تلتقط موضوعات تعتمد الحوار وسيلة لحل النزعات بين الجماعات والأفراد. ويكون ذلك بتعاون المؤسسات الثقافية والمؤسسات التربوية. فالتربويون يجيدون اختيار مثل هذه الموضوعات، فيما المهتمون بالثقافة (لاسيما

المعنيون منهم بثقافة الأطفال) يمتلكون الأسلوب المشوق في صياغة مفرداتها، وسعة الخيال في جمالية صورها. وعليها ان تركز في مسألة غاية في الأهمية هي ان تعيد لقيمة ((الحياة)) اعتبارها بعد أن هوت من مكانتها السامية بفعل حروب كارثية، ثم أجهز عليها الإرهاب ببشاعة الوحوش الضواري. فضلاً عن رخص حياة العراقي بعيون العسكري الأجنبي ((المتحضر جداً!)).

ويبقى على الناس تعزيز وتعميق الاختلاط والاتصال الحميم فيما بينهم. غير ان هذا لن يكون- كما ينبغي- ما لم يشعر الجميع بأنهم متساوون في المكانات، وان توزع الثروة بينهم بالعدالة، ليحيوا الصلات الاجتماعية القديمة المعروفة عنهم بروح عصرية جديدة، بعد أن أرعبها انعدام الأمن الذي اجبر الناس على الهجرة أو الجلوس في بيوتهم، أو القبول بالموت على أنه قدر محتوم، برغم يقينهم أنهم يلقون بأنفسهم الى التهلكة.. في أي شارع يمشون!.

أخيراً.

إن نقطة الشروع في تحقيق هذا المشروع، هي أن نعترف جميعاً بأننا مصابون بما اصطلحنا عليه: ((الحَوَل الإدراكي)).. اعني انحيازنا الى جماعتنا ونظرتنا لهم بعين الرضا، عين المحب للمحبوب، والى الغير بعين تبدي المساوئ، عين الكاره للمكروه. وان نكون راغبين حقاً في تصحيحه. ففي ذلك أجمل المنافع وأرقى الصفات...أحوجها أن لا يوصف السياسي من العراقيين بأنه ((أحول عقل))!.

والحقيقة أنني لا أستثني من هذا الحول أحدا، فهو مرض شائع في العقل العربي والإسلامي، ما يزال يشكل أحد أهم أسباب مآسينا وتخلفنا أيضا. وأنه ما لم يتم علاجه بإعادة صياغة ثقافتنا وخطاباتنا الدينية والسياسية والإعلامية " القنوات الفضائية بشكل خاص"، واسهام المواقع الإلكترونية والصحافة التقليدية في تحرير الوعي الشعبي من أوهام ومعتقدات معبئة بالحقد والكراهية...فأننا سنبقى نتعارك والعالم يضحك علينا. فأكثر مشاهد الكوميديا سخرية، تلك التي يتعارك فيها مجاميع من الحولان!.

الفصل السادس

ادامة علاقات الاتصال بين الراشدين

الفصل السادس

ادامة علاقات الاتصال بين الراشدين

"الى اين تسعى يا جلجامش

أن الحياة التي تبغي لم تجد

حينما خلقت الالهه العظام البشر

قدرت الموت على البشرية

واشتأثرت هي بالحياة

اما انت يا جلجامش فليكن كرشك مليئا على الدوام

وكن فرحا" مبتهجا" نهار مساء

واقم الافراح في كل يوم من ايامك

وارقص والعب مساء نهار

واجعل ثيابك نظيفة زاهية

واغسل رأسك واستحم بالماء

ودلل الصغير الذي يمسك بيدك

وافرح الزوجة التي بين احضانك"

(من حوار الغانية مع جلجامش)

مقدمة في الحب

اتخذ الحب على مر العصور مفاهيم ودلالات كثيرة نبعت بداياتها من الاساطير، تقول احداها ان العالم في البدء كان فوضى فقام روح الزمن " كرونوس " بوضع بيضة خرج منها "ايروس" ومعناه الحب، وخصه بفعل التآلف والتناغم، نقيض الفوضى. ثم اصبح ايروس رمزا" للرغبة عند الكاتب المسرحي " اسخيلوس". ونظرا" لتعدد الرغبات،

ولان ايروس لم يعد الها، فقد اصبح الحب مثـل ايـروس أي بعـدة اصـناف. ويـرى افلاطـون ان الحـب هـو التمتع بالجمال باعتبار الجمال هو الحقيقة السامية، واننا مـن خـلال تحقيقنـا للأشـياء الجميلـة نـصل الى حالة ذوبان كياننا في هذه الحقيقة السامية الشاملة. وهو يفرّق بين نوعين من الحب: حب سماوي يـرتبط بافروديت السماوية، وحب عادي من نسل افروديت العادية، وهو من النوع الدنيء لكونه يرتبط بالجـسم وليس بالروح. وجاءت المسيحية بمفهـوم للحـب مخـالف تمامـا" لمفهـوم افلاطـون، فلـم تعـدّ الحـب فنـاء بالنشوة المطلقة بل اتحادا بين كيانين متساويين. وحين سئل فرويد عـن رأيـه في الحـب، اجـاب: بـين حيـاة الحب عندنا وبين حياة الحب عند الاقدمين فرق يتوضح بالحقيقة الاتيـة هـي ان الاقـدمين كـانوا يهتمـون بالغريزة ذاتها بيـنما نحـن نهـتم بموضـوعها. وان الحـب غريـزة للحيـاة تقابلـه غريـزة المـوت وان هـاتين الغريزتين كانتا في صراع منذ بدء الخليقة. وافترض فرويد ان علاقة الحب القائمة بين اثنين تتعرض باستمرار الى خطر حقيقي متعلق بفقدان الحب. وهو يعتقد ان حب البشرية ما هو الى اداة او وسيلة لتجنب قلق حقيقي.

ويميز "آريك فروم " بين نوعين من الحب، الاول يكون على شكل رابطة وثيقة بين شخصين أو أكثر تكون فيها حياة كل منهما معتمدة عـلى هـذه العلاقـة الاندماجيـة، التـي تكـون بنمطـين امـا متكافئـة او مازوشية- سادية.

وترى "هورناي " ان الشائع في حضارة العصر هـو التظـاهر بالحـب، والحـب العـصابي، وان الحـب الحقيقي لا يقدر بثمن، غير ان الشائع منه انواع كثيرة من التقليد الرخيص التي تحمل اسم الحب.

وهناك صورتان للحب، الأولى هي التي يحملها عدد من الناس في اذهانهم عـن الحـب وغالبـا" مـا تكون مفعمة بالرومانسية والعاطفية على الطريقـة التـي تطرحهـا الروايـات والاغـاني والاشـعار والقـصص. والثانية هي الصورة الحقيقية المعاشة للحب التي تبدأ بيوم الزواج، ثم يحصل بعده التناقض وخيبة الأمـل حين يجد الانسان ان الصورة المتخيلـة عـن الحـب لا تنطبـق في كثـير مـن الحافـات والزوايـا عـلى الـصورة الواقعية له.

الحب والاعجاب

يعتقد روبن أن هناك فرقا" بين الاعجاب والحب، فالاعجاب ينطوي على التقدير الايجابي والاحترام للآخر وشيئا" من العاطفة، اما الحب فهو ليس الاعجاب الشديد بالآخر فحسب لأن الحب يتخلف اخترافا" نوعيا" عن الاعجاب من وجهة نظر روبن، اذ أنه ينطوي على التعلق (attachment)، والحميمية (Intimacy)، والاهتمام الحثيث بالآخر (caring). ويقصد بالتعلق الحاجة الى القرب من المحبوب ودعمه ومساندته. أما الحميمية فيقصد بها الرغبة في التواصل الحميم مع المحبوب بعيدا" عن عيون الآخرين، ومشاركته افكارا" ومشاعر معينة دون أي شخص آخر. واما الاهتمام الحثيث فيتضمن الشعور بالمسؤولية تجاه الشخص الحبوب والاهتمام بشؤونه. ويمكن القول ان فكرة روبن حول الرعاية والاهتمام تتفق مع تعريف اريك فروم للحب، والذي يقول فيه بأن الحب يتمثل بـ"الاهتمام العميق بحياة المحبوب الحثيثة لنمائه".

ويستند روبن في تميزه بين الحب والاعجاب من بيانات جمعها بناء على مقياس أعده لقياسهما. ونجد في الجدول أدناه عينة من فقرات هذين المقياسين. وقد كشفت بحوث روبن عدد من النتائج المثيرة للاهتمام في الواقع، فقد وجد مثلا" أن استجابات المحبين على مقياس الاعجاب تشابه استجاباتهم على مقياس الحب ولكنها لا تتطابق معها تطابقا" تاما"- مما يشير الى أننا قد نحب شخص ولكننا لا نعجب بالضرورة بكل ما فيه. كذلك وجد روبن أن الذين يحصلون على درجات عالية في مقياس الحب يشيرون الى انهم يتوقعون الزواج بالذين يحبونهم. مما يعني أن الحب يرتبط بتوقع قيام علاقة دائمة مع الآخر.

(امثلة من فقرات مقياسي الاعجاب والحب اللذين وضعهما روبن)

{يطلب من المستجيب الاشارة الى العبارات التي تعبر عن رؤيته لشخص معين تعبيرا" دقيقا"}

مقياس الاعجاب

1. اعتقد أن ----------- متكيف في حياته بشكل جيد.

2. أضع ثقة كبيرة في أحكام ---------- على الأمور.

3. ان ---------- هو شخص اتمنى ان اكون على شاكلته.

مقياس الحب

1. لو كان ---------- حزينا" فان من واجبي الأول هو التسرية عنه.

2. أشعر انني استطيع ان افضي بأسراري لـ ---------- حول أي شيء.

3. ان لم استطيع أن اكون مع ----------- فانني ساشعر بالتعاسة.

ويمكن تطبيق مقياس الحب على الصداقات بين أفراد الجنس الواحد كذلك. وقد وجد روبن ان الاناث يعبرون عن محبتهن لصديقاتهن أكثر مما يعبر الرجال عن محبتهم لأصدقائهم. كما بينت دراسات اخرى ان صداقات النساء تكون أكثر حميمية من صداقات الرجال، وان النساء يمارسون نشاطات مشتركة مع صديقاتهن ويتبادلن الاسرار معهن أكثر مما يقوم الرجال بذلك مع اصدقائهم. وان الحب لدى الرجال قد يعني علاقة خاصة حميمة ذات مضمون جنسي، اما الحب لدى النساء فقد يدخل في مدى أوسع من العلاقات الانسانية.

ويرى البعض ان مفهوما" كالحب لا يمكن قياسه مطلقا" لاسيما لا سيما بمقياس من نوع مقاييس الورق والقلم، غير أن روبن وجد ان الشريكين اللذين يحصلان على درجات عالية في مقياس الحب ينظران في عيون بعضهما لمدة أطول من الشريكين اللذين يحصلان على درجات منخفضة على هذا المقياس. ويأخذ روبن هذه الملاحظة كدليل صدق على مقياس الحب الذي وضعه.

أنواع الحب

يعتقد بعض الباحثين ان كلمة الحب تعبير نتعلم أن نطلقه على حالات معينة من الاستثارة الفسيولوجية التي تعترينا. ولكن الحب لا ينطوي على اعراض جسمية شديدة دائما ". وربما يمكن ان ننظر اليه على كنوع من الاتجاه النفسي (Attitude) يحمله شخص نحو شخص أخر. ويبدو ان حالة الحب التي يعيشها اثنان مر على زواجهما أكثر من خمسين سنة تختلف عن حالة الحب التي يعيشها اثنان من الشباب. فكم نوعا" من أنواع الحب هناك؟

لقد ميز بيرشايد ووالستر بين الحب الرومانسي (Romantic Love) والحب الناجم عن المعاشرة والرفقة (Compassionate Love) ويميز الحب الرومانسي أو " الغرام " بمشاعر شديدة من الحب والرقة والقلق والرغبة الجنسية، كما كما يرتبط أيضا" بتزايد في نشاط الفرع السمبثاوي من الجهاز العصبي المستقل (Sympathetic Nervous System). وترى هاتفيلد ورابسون{ان الغرام ما هو الا شكل من أشكال التهيج ينطوي على تذبذب مستمر بين البهجة والقنوط، وبين الفرح الغامر واليأس. وفي كثير من الأحيان لا يكون وقود الحب سوى حبات الأمل وقناطير من مشاعر الغيرة والنعاناة والقلق}.

ويأخذ الحب الرومانسي مجراه عادة" في مرحلة مبكرة من العلاقة ولكنه لا يدوم طويلا". أما حب العشرة (والذي يطلق عليه احيانا" الحب الحقيقي أو الحب الزوجي " Conjugal " فهو العاطفة المتبقية بعد انحسار موجة الحب الرومانسي، وهو أساس دوام العلاقة. أما حب العشرة فيتميز بأنه أقل حدة من الحب الرومانسي ولكنه يتضمن تقديرا" عميقا" للشخص المحبوب. كما يتميز أيضا" بالتسامح ازاء هنات الشخص الآخر، والرغبة في حل الصراعات والصعوبات التي تعتري العلاقة معه سعيا" للحفاظ عليها.

ويحلل ستيرنبرغ الحب الى ثلاثة مكونات هي: الحميمية (Intimacy) والعاطفة (Passion) والالتزام (Commitment). وتتفاوت شدة هذه المكونات من حال الى حال مما يؤدي الى وجود ثلاثة أنواع من الحب ويتضمن الايضاح "2 " أدناه وصفا" لها.

وتساعد نظرية ستيرنبرغ على فهم العلاقات العاطفية المختلفة اعتمادا" على الأبعاد الثلاثة للحب التي يقول بها، ومن حيث أن هذه الابعاد تنطوي على درجات متباينة فام معظم علاقات الحب ستقع بين الأنواع المختلفة التي يشير اليها ستيرنبرغ. فالالتزام قد يكون التزاما" شديدا" أو التزاما" طفيفا"، كما ان العاطفة قد تكون متأججة أو ضعيفة. ويجب أن نلاحظ وجود بدائل أخرى لنظرية ستيرنبرغ لعل اشهرها أنواع الحب الستة التي اقترحها هندرك وزملائه والتي تبين ان الحب يعني اشياء مختلفة للناس المختلفين بل وحتى للشركاء في العلاقة الواحدة.

ايضاح لنظرية ستنبيرغ الثلاثية في الحب

الحميمية: وهي الجزء الانفعالي من لحب، وتتضمن الاحساس بالفرب والارتباط الوثيق الآخر.

العاطفة: وهي العنصر الدافعي من عناصر الحب الذي يوقد المشاعر الرومانسية والتجاذب الجسدي والرغبة الجنسية.

الالتزام/القرار: وهو العنصر العقلاني المتحكم بالعلاقة على المدى القريب- من خلال القرار بقبولها من حيث المبدأ البعيد- بالالتزام بادامة العلاقة في المستقبل.

ايضاح " 2 "

نوع الحب	الحميمية	المكونات/ العاطفة	الالتزام/ القرار
لا حب	غير موجودة	غير موجودة	غير موجودة
الاعجاب	موجودة	غير موجودة	غير موجودة
الحب الافتتاني	غير موجودة	موجودة	غير موجودة
الحب الفارغ	غير موجودة	غير موجودة	موجود
الحب الرمانسي	موجودة	موجودة	غير موجودة
الحب الناجم عن العشرة	موجودة	غير موجودة	موجود
العشق	غير موجودة	موجودة	موجود
الحب الكامل	موجود	موجود	موجود

خذ مثلا" "الحب الافتتاني" والذي يشمل العلاقات التي تقوم على " الحب من اول نظرة " فهو يتضمن عاطفة جامحة ولكنه لا يتضمن حميمية أو التزاما"، لذلك فان مثل هذا العلاقات تنشأ بسرعة وتنقطع بسرعة أيضا".

الحب عبر الثقافات

يعتقد مقدم وزملاءه ان معظم البحوث التي اجريت حول العلاقات بين الأشخاص انما تعكس القيم السائدة في امريكا الشمالية، حيث تنشأ معظم النظريات وحيث تجرى معظم البحوث. ولعل أحد أهم الابعاد التي تختلف فيها الثقافات هو بعد الفردية الجماعية. اما الفردية فتؤكد الانجاز الفردي والاعتماد على النفس، بينما تضع الجماعية أولوياتها على وحدة الجماعة ومصلحتها. وعلى الرغم من ان غودوين أشار الى أن هذا التقسيم يبسط الأمر أكثر مما ينبغي (لأننا نجد أن الثقافات قد تكون فردية جدا" في بعض جوانبها وجماعية جدا" في جوانب أخرى) الا أنه يعتقد أن هذا التصنيف يمكن أن يكون مفيدا" في تلخيص بعض الاختلاف بين الثقافات في العلاقات الشخصية.

ويقول غودين ان الحب (بالصيغة التي تعرضها السينما على الاقل) هو ظاهرة فردية غريبة، حيث تنظر الثقافة الغربية الى الزواج على أنه النتيجة الطبيعية لعلاقة الحب. اما في المجتمعات التي يتم فيها الزواج بترتيب من الاسرة فان العلاقة بين الزواج والحب تأخذ اتجاها" معاكسا"، اذا يغدو الزواج وهو القاعدة التي ينشأ عليها الحب وليس العكس كما هو الحال في الغرب. ويعتقد بيلور ان الخلفية الثقافية التي يتعلم الفرد أمور الحب من خلالها تلعب دورا" هاما" في تشكيل مفهوم الحب لديه.

والزواج الذي ترتبه الأسرة لا يقود بالضرورة الى حياة تعيسة، لأن الأدلة توحي ان مثل هذه الزيجات قد تقود الى سعادة تفوق تلك التي تنجم عن الحب. فقد وجد غوبتا وسنغ في الهند ان الذين تزوجوا عن حب اشاروا الى انحسار في مشاعر الحب بعد مرور خمس سنوات على الزواج بينما افاد الذين تزوجوا زيجات رتبتها الأسرة أن مشاعر الحب زادت لديهم بمرور الزمن.

ويعلق بلور على هذا الامر قائلا": أن " الغـرام يـبرد مـع الـزمن " وأن " المجـال يظـل مفتوحـا" لنمـو الحب وتطوره في الزواج المرتب من قبل الأسرة ". وعليه فان الثقافات التي تأخذ بعادات الزواج المرتب تقبـل بشيء من التقار بين الجنسين قبل الزواج وتترك لهما المجال لاستكشاف الحب والتعرف اليه بعد الزواج.

ايضاح: اهمية التحليل عبر الثقافي

يعتقد " غودوين " ان التحليل عبر الثقافي للعلاقات هام لثلاثة أسباب هي:

1. تتيح الدراسات عبر الثقافية مقارنة النظريات المختلفة والتحقق من مدى صلاحيتها لتفسير لـسلوك البشري.
2. نظرا" لتزايد الاتصال بين أبناء التقافات المختلفة، فان دراسـة بـين النـاس تـزداد اهميـة وبخاصـة في ضوء ما يحتاجهالعيش في ثقافة جديدة من تأقلم لمعطيات تلـك الثفافـة، ونظـرا" لـدور العلاقـات الانسانية في الصحة النفسية للأفراد.
3. ان تزايد الاتصال على صعيد الأعمال وعلى صعيد الاستجمام يثير قضايا هامة في مجال الاتـصال عـبر الثقافي، كما أن قواعد التجارة في الثقافات المختلفة يمثل سلاحا" هاما" للعاملين في هذا الميدان.

نظريات المراحل في العلاقات

تتغير العلاقات وتتطور عبر الزمن حين تستمر، أمـا العلاقـات التـي تـصاب بـالركود اوفاهـا تـؤول الى الفشل، وبخاصة اذا كانت علاقات رومانسية. وهناك عدد من النظريـات التـي تحـاول رسـم مخطـط لمجـرى العلاقات بين البشر على مختلف اشكالها وان كانت تركز في بعض الاحيان على العلاقات الزوجية بوجه خاص.

نظرية المصفاة Filter Theory

يرى كيركوف وديفز اصحاب هذه النظرية ان العلاقات بين البشر تمر بسلسلة من المصافي أو المنافذ. وقد استند في زعمهما هذا على المقارنة بـين علاقـات قريبـة العهـد (لم

تتجاوز الثمانية عشر شهرا") وعلاقات قديمة الهد (تجازوت الثمانية عشر شهرا") فلاحظنا ان التشابه في الخلفية الاجتماعية أو الديموغرافية مثل (العرق، الدين، الطبقة الاجتماعية) يشكل المصفاة الأولى لأنها تحدد امكانات اللقاء بين الناس في المقام الأول. اذ يبدو أن اختيارنا للأصدقاء والأحباب يتحدد بمن يتاح لنا مقابلتهم في واقع الأمر، ويكون محكوما" بالتالي بالظروف الاجتماعية.

وهذا يشكل التشابه في الخصائص النفسية، وبخاصة التشابه في القيم الأساسية، المصفاة الثانية للعلاقة، وقد وجد كيركوف وديفز أن التشابه يتنبأ باستقرتر العلاقة نثباتها أكثر من أي متغير آخر في حالة العلاقات قريبة العهد، أما بالنسبة للعلاقات بعيدة العهد فقد كان التكامل في الحاجات العاطفية هو المتغير الأقدر على التنبؤ باستقرارها. وقد اعتبر كيركوف وديفز متغير التكامل في الحاجات العاطفية هذا المصفاة الثالثة التي تؤهل العلاقة للاستقرار والاستمرار عبر الزمن.

نظرية مورستين Murstens Theory

يرى مورستين أن العلاقة الحميمة تمر بمراحل تبدأ بالانجذاب القائم على سمات خارجية " كجمال الهيئة"، ثم تنتقل الى مرحلة القيم حيث يصبح التشابه في القيم والاعتقادات أكثر أهمية، ومن ثم تصل الى مرحلة الدور وهي المرحلة التي تتطلب قيام كل طرف بما يقتضيه الدور المطلوب منه في العلاقة- كالقيام بدور الزوج أو الزوجة. وعلى الرغم من تأثير كل من هذه العوامل الثلاثة في العلاقة على الدوام الا أن أهمية الواحدة منها تبرز في مرحلة معينة على وجه الخصوص.

نظرية ليفنجر Levingers Theory

يرى ليفنجر ان العلاقة تمر بخمس مراحل هي:

التعارف أو التجاذب المبدئي، وبناء العلاقة، وتوثيق العلاقة أو الاستمرار بها، والتدهور والانحدار، والنهاية. وتعمل في كل مرحلة من هذه المراحل عوامل ايجابية تدفع العلاقة قدما" وعوامل سلبية تحول دون تطورها أو تقود الى فشلها.

فيؤدي التفاعل المتكرر مع شخص بعينه الى زيادة احتمال التجاذب المبدئي، في حين ان عدم وجود الفرص المتكررة للقاء يحد من امكانات حدوث هذا التجاذب. ويساعد التشابه في الاتجاهات وغيرها من الخصائص النفسية على بناء العلاقة، في حين ان الاختلاف يجعل بناء العلاقة وتطورها صعبا" (وهي المرحلة الثانية لدى ليفنجر)...وهكذا. على ان نظرية ليفنجر، كما هو حال نظريات المراحل على وجه العموم، وتعاني من الفقر في الأدلة على التسلسل في العلاقات الشخصية المفترض فيها. ويفضل بريم القول بأن هناك أطوارا" مختلفة للعلاقات تأخذ مجراها في أوقات مختلفة لدى الأزواج المختلفين (أي أنه لا يرى ضرورة للقول بوجود مراحل ثابتة تمر بها العلاقات جميعها.

ما الذي يشد الناس لبعضهم؟

لو نظرنا الى القاسم المشترك لجميع العلاقات الهامة في حياتنا لوجدنا أنها تنطوي على الاثابة (والمكافأة المعنوية)، بالرغم من انها تكون معقدة أحيانا" تفرض علينا مطالب صعبة، كما انها قد تكون مؤلمة في كثير من الاحيان. واذا ما كانت العلاقات حميمة جميعها تتضمن مظاهر ايجابية وأخرى سلبية فما الذي يجعلها تدوم؟.

نظرية التبادل الاجتماعي

وتشكل هذه النظرية اطارا" شاملا" لتحليل انواع العلاقات سواء كانت علاقات حميمة أو غير حميمة.

ويعتقد هومانز الذي وضع اللبنات الأولى لهذه النظرية، أننا ننظر الى علاقتنا بالآخرين في ضوء الربح النتحقق منها، أي ما نجنيه من العلاقة مطروحا" منه الكلفة، فكلما زادت الارباح وقلت الكلفة زادت العلاقة جاذبية. ويرى بلاو ان التفاعل بين الناس " باهظ الثمن " بمعنى انهم يبذلون الكثير من الوقت والطاقة ويعانون المشاعر والخبرات المؤلمة في العلاقات، وبسبب ذلك كله ينبغي ان يفوق ما يجنونه من العلاقة ما يصرفونه فيها من تكاليف.

وتضيف بيرشايد ووالستر ان التفاعل الاجتماعي ينطوي دائما" على مكافآت متبادلة (كالعاطفة والمعلومات والمكانة الاجتماعية) وأن النايس يقيمون علاقاتهم في ضوء ما يقدمونه للآخرين من مكافآت مقارنة بما ينالونه هم بالمقابل. وعلى أية حال، فان فان هناك جدلا" قائم بين العلماء حول ما اذا كان من المناسب النظر الى العلاقات البشرية بهذه الطريقة الاقتصادية أو حتى الرأسمالية كما مبين في الايضاح أدناه.

ترى نظرية التبادل الاجتماعي ان البشر مخلوقات انانية في طبيعتها، وان العلاقات الاجتماعية تبنى على المصالح الشخصية. وهذه النظرية، شأنها شأن العديد من النظريات النفسية تتناول العلاقات الانسانية بصورة مجازية وينبغي ان لا تفهم حرفيا"، ولكن بالرغم من أننا نرغب بالقول بأن فرح العطاء يعادل فرح الأخذ، الا أنه لا بد من الاعتراف بأن اتجاهاتنا نحو الأخرين تتحدد بمقدار المكافآت التي تصيبنا منهم.

غير ان روبن لا يعتقد ان نظرية التبادل الاجتماعي تقدم وصفا" وافيا"، او حتى كافيا"، للعلاقات الانسانية. فيقول:" يتصف البشر احيانا" بالمروءة والايثار بكل معنى الكلمة ويضحون من أجل الآخرين دون اعتبار لأية مكافأة يمكن أن ينالوها بالمقابل ". ولعل أوضح صور الايثار ما يتجلى في العلاقات الشخصية الوثيقة.

ويتفق مع رأي روبن هذا باحثون آخرون فيميزون بين الحب والصداقة الحقيقيتين "وهما ايثايان" من وجهة، وبين العلاقات التي تقوم على اعتبارات المنفعة، من جهة اخرى. فيميز فروم مثلا" بين الحب الحقيقي القائم على العطاء الصادق، وبين الحب ذي الطابع "التجاري " الذي يعتمد على نتظار المقابل لما يقدم من المعروف. ويأخذ ملز وكلارك موقفا" داعما" لوجهة النظر هذه ويميزان بين نوعين من العلاقات الحميمة هما: العلاقاة الاندماجية (Communal Relationship)، ويعطي فيها الشريكان انطلاقا" من الاهتمام الحقيقي ببعضهما البعض، والعلاقة التبادلية (Exchange Relationship) والتي يحتفظ فيها طرفا العلاقة بسجل ذهبي للأخذ والعطاء الجاريان ويتم على أساسه محاسبة الطرفين لبعضهما في وقت من الاوقات.

نظرية الانصاف Equity Theory

تعد نظرية التبادل الاجتماعي في الحقيقـة جـزءا" مـن منظـور اوسـع للعلاقـات الانـسانية يعـرف بنظرية الانصاف أو العدالة. وبالاضافة الى عناصر الربح والخسارة التي تقول بها نظرية التبادل الاجتماعـي تضيف نظرية الانصاف فكرة الاستثمار. ويمثل بروان وجهة النظر هذه حين يقول:

"ان استثمارات المرء في هذه الحياة ليست مالية فحسب، فكـل مـا يـضاف الى ارباحـه أو خـسائره يعد استثمارا". والاستثمار هو أي عامل يمكن أن يكون له وزن في تحديد عدالة الأرباح التـي يجنيهـا الفـرد أو الخسائر التي يتعرض لها".

ويعني الانصاف نسبة ثابتة من التكاليف الربح مقابل الاستثمار. وبعبارة اخرى ينصب الاهتمام هنـا على العدالة لا على المساواة. ولا ترى نظرية الانصاف أهمية للوضع النسبي الذي تبدأ به العلاقة، بل تـرى ان التغيرات التي تطرأ على النسبة بين ما يوظف في العلاقة وبين ما يتج عنها أكثر اهمية، وان هـذه التغـيرات في النسبة هي التي تؤثر في مشاعرنا نحو الآخرين مع الزمن، فقد لانشعربالغبن اذا كنا نعطي أكثر مما نأخـذ، الا أننا اذا رحنا نعطي أكثر مما كنا نعطي في السابق وبقينا نأخذ أقل مما نعطي فاننا سنصبح عـلى الأرجـح غـير راضين عن العلاقة. وهناك صيغ أخرى لنظرية التبادل الاجتماعي تأخذ بعين الاعتبار عوامل أخـرى في التفاعـل الاجتماعي غير عوامل الربح والخسارة. ويتضمن الايضاح أدناه وصفا" لواحدة منها.

{ايضاح: مستوى المقارنة ومـستوى المقارنـة للبـدائل "أو للعلاقـات الممكنـة"} { Comparison Level and Comparison Level For Alternatives}

جاء بهذين المفهومين- مستوى المقارنة، ومـستوى المقارنـة للبـدائل- العالمـان ثيبـو وكيلي. ويشير مفهوم مستوى المقارنة الى معدل الربح والكلفة الذي اعتاد الفرد أن يجنيه، أو يتكلفه، في علاقاته السابقة. ويمثل هذا المعدل للفرد المعدل القاعدي الذي يتوقع نيله في أية علاقة مستقبلية. فـاذا كانـت نـسبة الـربح الى الكلفـة أقـل مـن مـستوى المقارنـة القاعـدي

فان العلاقة ستكون غير مرضية. اما اذا كانت نسبة الربح الى الكلفة أعلى من مستوى المقارنة فسوف تكون العلاقة مرضية.

اما مفهوم مستوى المقارنة للبدائل فيشير الى توقعات الفرد بشأن نسبة الربح الى الكلفة التي يمكن ان يحققها في العلاقات الأخرى المتاحة، فاذا كانت النسبة المتحققة من علاقة ما تفوق مستوى المقارنة للبدائل فان العلاقة تكون مرضية ويرجّح ان تستمر. اما اذا كانت النسبة المتحققة من تلك العلاقة أقل من مستوى المقارنة للبدائل فان العلاقة تكون غير مرضية ويرجح ان لا تستمر.

وهكذا فان مستوى المقارنة للبدائل يعني أن دوام العلاقة قد يعود الى خصائص الشخص الآخر في العلاقة، أو الى طبيعة العلاقة، أو الى السمات السلبية وغير الجذابة في العلاقات الأخرى، أو الى كلفة الخروج من العلاقة. ولكن هذا المنظور يظل يصور الناس أنانيين اساسا". وهناك من علماء النفس الاجتماعي يرون ان الحكم على عدالة العلاقة لا يقوم على منظور طرف واحد فيها وانما يقوم على تحقيق العدالة لكلا الطرفين. فهذا المنظور يرى ان الناس يهتمون بمدى تحقق العدالة لهم والأطراف الأخرى المشاركة لهم في العلاقات ولا يقتصر اهتمامهم على مقدار العدالة المتحققة لهم وحدهم.

وقد اشار مورستين وزملاؤه الى ان الاهتمام سواء بالانصاف أو بالتبادلية يرتبط بالتكيف الزواجي ارتباطا" سالبا". ويرى آرغايل أن الناس لا يفكرون بموجب الكلفة والربح في علاقاتهم الحميمة أبدا" الا عندما يبدأوا بالشعور بعدم الرضا عن العلاقة. بينما يعتقد مورستين ومكدونالد أن مبادىء التبادلية والانصاف تؤدي دورا" بالغ الاهمية في العلاقات الحميمة. ولكنهما يعتقدان أن الاهتمام الواعي بتحقيق علاقة منصفة وخاصة على المدى القصير يجعل التكافؤ Compatibility أمرا" غير ميسور النال. واذا كان هذا ينطبق على الصداقة فانه ينطبق على الزواج بشكل خاص

دور التكامل في ادامة العلاقات:

ان التكامل يشير الى التعزيز المتحقق لطرفي العلاقة نتيجة لامتلاكهما سمات

متناقضة مما يؤدي في المحصلة النهائية الى منفعة مشتركة لكليهما. ويعتقد ونش ان الزيجات السعيدة غالبا" ما تعتمد على قدرة كا من الزوجين على سد حاجات الشريك الآخر (أي تكامل الحاجات الانفعالية للطرفين) واستطاع ونش التوصل الى شيء من الدعم التجريبي لهذا التحليل.

واذا كان الدليل على فكرة تكامل الحاجات الانفعالية ضعيفا" فان الآدلة على دور تكامل الموارد في ادامة العلاقات أكثر قوة، اذا يبدو ان الرجال يولون الجمال الجسماني لدى الأناث قدرا" أكبر من الاهتمام مما توليه الاناث من اهتمام بالجمال الجسماني للرجال- اما بالنسبة لأهمية الوضع المالي للشريك او مدى تمتعه بالامكانات المالية الواعدة فان الاناث تولي هذا الجانب قدرا" أكبر من الاهتمام مما يوليه الرجل.

النظرية البيولوجية الاجتماعية **Sociobiological Theory**

يعتقد " بص " ان لهذه الفروق بين الجنسين " جذورا" عميقة في تاريخ التطور البشري على ما يبدو " ويستند بص في قوله هذا الى دراسة اجريت في " 37 " ثقافة مختلفة ضمن اكثر من عشرة الاف شخص. وهو يرى ان فرصة التناسل الناجح تزداد عند الرجال عندما ينتقون اناث في مقتبل العمر يتمتعن بموفور الصحة، فخصوبة الانثى تعتمد على العمر والصحة من حيث أنهما يؤثران على الحمل وعلى القدرة على رعاية الوليد.

وبما ان التناسل الناجح هو ضمان لبقاء النوع فان الانتقاء الطبيعي يجب ان يدفع للأخذ بأنماط التزاوج التي تضمن بقاء النسل. ويعتمد الرجال عادة على مظهر النساء لتقدير السن والصحة لديهن حيث تغدو المرأة الشابة البدن أكثر جاذبية. أما اختيار الشريك في حالة النساء فانه يكون مدفوعا" بحاجتهن الى رجل قادر على تزويدهن بما يحتجن اليه اثناء الحمل وتربية الطفل، ولذلك فأن النساء يجدن الرجال الذين يتصفون بالقوة ويملكون الموارد، اكثر جاذبية.

الا ان هناك عددا" من جوانب القصور في وجهة النظر الاجتماعية البيولوجية هذه، وذلك لأنها تخرج العلاقة بين الذكر والانثى من أطار حضاري أو تاريخي. ويرى سيغال

أن هذا النمط من التحليل لا يلفت الى احتمال أخر، وهو أن المجتمعات المعاصرة حرمت المرأو من أية سلطة سياسية أو اقتصادية، الأمر الذي جعلها تحاول الحصول على الموارد المالية والسلطة من خلال الزواج. كذلك يرى سيغال ولاندي أن المجتمعات التقليدية تنظر الى المرأة على انها من ممتلكات الرجل حيث يفضي جمال المرأة " الزوجة " على الزوج مقاما" اجتماعيا" رفيعا" في عيون الآخرين مما يزيد من جاذبية الزواج من الجميلات. ومن هنا فأن خيارات الرجال والنساء في الزواج تحكمها عوامل ثقافية اجتماعية ثقافية وليست بيولوجية بالضرورة.

اضافة الى ذلك فمن المهم أن نشير الى ان بص أهمل في دراستع عبر الثقافية آنفة الذكر أن صفات " الذكاء " و"اللطف " سبقت الصفات " الجاذبية الجسمية " و " الكسب المالي "كصفات للزوج المفضل لدى أبناء الثقافات التي درست جميعها ذكورا" واناثا" على حد سواء. كما ان نظرية بص لم تلتفت الى ان العلاقة الجنسية المثلية لا تؤدي الى بقاء النوع مع انها تخضع للتأثيرات النفسية الاجتماعية التي تخضع لها العلاقات بين الرجال والنساء.

دور التكافؤ في ادامة العلاقات

يمكن أن ننظر الى التكامل بوصفه مكونا" من مكونات التكافؤ فان التشلبه بين الطرفين يلعب الدور الأهم في ادامتها. وقد أيدت دراسات أخرى القاعدة العامة القائلة بأن العلاقة تدوم اذا اعتقد كل من الطرفين فيهما انهما متشابهان. لذلك فان الافراد حين يتشابهون في حاجاتهم أو يتشابهون في اتجاهاتهم، وفيما يحبون وما يكرهون، أو يتشابهون في مدى جاذبيتهم فانهم يمتلكون فرصة أقوى لدوام العلاقة فيما بينهم ممن يختلفون عن بعضهم البعض.

{ايضاح: دور التشابه في ادامة العلاقات}

درس هل وزملاؤه " 231 " زوجا" من الذكور والاناث المرتبطين عاطفيا" لمدة تزيد عن عامين، فوجد ان 45% منهم انفصلوا عن بعضهم البعض بعد مرور سنتين. وعندما

سئلوا عن سبب الانفصال أفادوا بأن هناك اختفات فيما بينهم تتصل بالاهتمامات والخلفية والاتجاهات والافكار المتصلة بالزواج. اما الذين استمرت علاقاتهم فظهر أنهم متشابهون في العمر والذكاء، وفي الخطط الدراسية والحياتية، كما أنهم متشابهين في مستوى الجاذبية الجسمية.

كما وجد ان دوام تلك العلاقة أو انفراطها أمكن التنؤ به بناء على ما تم جمعه من بيانات حولهم، فقد أشار 80 % من الذين دامت علاقاتهم الى أنهم يحبون بعضهم البعض حبا" جما" في حين لم يشر الى ذلك سوى 56% ممن انقطعت علاقاتهم.

كما ظهر ان تقديرات الافراد لمدى انغماسهم في العلاقة " أو مدى اهتمامهم بها " تنبىء بدوام العلاقة أو بانفراطها، فحين افاد طرفا العلاقة بأنهما منغمسان فيها بدرجة متماثلة من الانغماس والاهتمام لم تنقطع العلاقة الا في 23 % من الحالات. اما حين كان هناك تفتوت في الانغماس انقطعت العلاقة في 54% من الحالات، اذا يبدو ان الشخص الذي يجد نفسه يولى العلاقة قدرا" أكبر من الاهتمام مما يوليه الطرف الآخر يرى بأنه يعطي أكثر مما يأخذ فيشعر بأنه مستغل، أما الذي لا يجد نفسه منغمسا" في العلاقة فانه قد يشعر بالذنب والتوتر لأنه يأخذ أكثر مما يعطي (مما يوحي بأن الناس يرغبون بتحقيق العدالة لأنفسهم وللأطراف الأخرى غي العلاقات التي يرتبطون بها.

وهناك طريقة اخرى للنظر في مسألة التكافؤ تتمثل بالنظر الى عامل الرضا عن الحياة الزوجية (Marital Satisfaction) فقد وجد دك لدى استعراضه لعدد من الدراسات التي تناولت موضوع الرضا عن الحياة الزوجية وأنماط التواصل بين الزوجين، أن الزوجين السعيدين يتبادلان قدرا" أكبر من اشارات الاتصال اللفظية وغير اللفظية مقارنة بالزوجين غير السعيدين. وان هذه الاشارات تتسم كذلك بدرجة أعلى من الايجابية. كما أن الأزواج السعداء يعبرون عن اتفاقهم مع ازواجهم ويستحسنون أراءهم واقتراحاتهم، ويتحدثون عن علاقاتهم معهم بقدر أكبر من الأزواج غير السعداء. كما ان الفئة الأولى من الأزواج تبدي استعدادا" أكبر للتوصل الى حلول وسط في القرارات الصعبة مقارنة بالأزواج من الفئة الثانية.

وقد قدم سبانير ولويس دليلا" على أهمية التفاعل الايجابي بين الزوجين. ويقول هذان الباحثان بوجود ثلاثة عناصر في العلاقات المستدامة وهي: الاثابة المتحققة من التفاعل الزواجي (Spousal interaction Reward From)، والرضا عن اسلوب الحياة (Life Style)، وكفاية الموارد الشخصية (Sufficient Social and Personal Resources)، وتشمل الاثابات التي أشار اليها سبانير ولويس احترام القرين واشباع حاجاته العاطفية. وفي حالة توافر العناصر الايجابية فان الزوجين يصرحان بدرجة عالية من الرضا عن علاقتهما الزوجية، وتقوى فرصة دوام علاقتهما.

الفصل السابع

تأثير وسائل الاعلام في سلوك العنف والعدوان

الفصل السابع

تأثير وسائل الاعلام في سلوك العنف والعدوان

تعرّف وسائل الاعلام بانها (ما يستخدم من وسائل وتنظيمات مؤسسية لنقل الرسائل الاعلامية الى جماهير واسعة ومتنوعة في تركيبتها الاجتماعية).

ولقد تناولت معظم البحوث النفسية والاجتماعية التي تدور حول وسائل الاعلام دراسة تأثير هذه الوسائل، لاسيما التلفزيون في سلوك العنف والعدوان بين الناس.

غير أننا سنبدأ اولا بعرض نظري موجز لسيكولوجيا العنف والعدوان.

في سيكولوجية العنف والعدوان

شغل موضوع العدوان اهتمام رجال الدين والسياسة وعلماء البيولوجيا وعلماء النفس والاجتماع. ويبدو أن العنف بين الناس يزداد بتقدم الزمن. ففي عام 1961 كان عدد الموضوعات المنشورة عن العدوان والعنف بحدود الأربعين موضوعا، ثم ارتفع في غضون عشر سنوات الى أربعمائة، ليصل العدد في بداية القرن الواحد والعشرين الى عشرات الآلاف، أفضى الى ظهور علم جديد اسمه (علم العنف).

ومع أن هذا يرتبط بالتقدم في مجال البحث العلمي، إلا أنه يعني أساسا شيوع أسباب العدوان والعنف المتمثلة أهمها في: القمع السياسي، والتسلط، وردود فعل الذين طحنهم الفقر والبطالة، وحال الأكثرية من المحرومين والمستضعفين الناجم عن القهر والظلم الاجتماعي والشعور بالحيف، وضعف أو غياب العدالة والمساواة، والاحتلال وغطرسة القوة، والهيمنة السياسية لدولة على أخرى، وازدواجية المعايير في تعامل السياسة الدولية بشأن قضايا مصيرية تخص الشعوب، فضلا عن جرائم السلب والنهب والاختطاف والسرقة.

ويعد العنف أخطر أنواع العدوان، لكونه يتضمن إلحاق أذى أو دمار مادي جسيم بفرد أو جماعة، أو إنهاء حياة شخص أو أكثر بشراسة وانتقام، بقصد مسبق. وهو غير

العدوان المشروع لحماية النفس، والعدوان لحماية الآخرين، والعدوان الوسيلي الذي يعني القيام بفعل عدواني لتحقيق هدف غير عدواني، مثل قيام رجال الأمن بمطاردة مجرم لالقاء القبض عليه.

والإشكالية التي لم تحل بعد تتمثل فيما اذا كان العدوان لدى البشر ناجما عن أسباب بيولوجية (أي أنه وراثي) أم انه يعود الى عوامل تتعلق بطبيعة النظام الاجتماعي والسياسي، أم التكوين النفسي، أم أساليب التنشئة والتعلم؟.

ينضوي تحت الصنف الأول الذي يتبنى المفهوم البيولوجي للعنف عدد كبير من الفلاسفة وعلماء البيولوجيا وعلماء النفس والاجتماع. ففي سبيل المثال، تنظر فلسفة هوبز الى الناس على أنهم يميلون بالفطرة الى التنافس والعدائية الذي قد يصل حد التدمير المتبادل بينهم ما لم تكن هنالك دولة تحول دون ذلك. ويرى نيتشه أن وجود ناس لطفاء يتصفون بالرقة هي حالة شاذة بين البشر، يرجح أنها تعود الى خلل أو تلف عضوي. ويرى شاعرنا (المتنبي) الرأي نفسه اذ يقول (والظلم من شيم النفوس فأن تجد ذا عفة فلعلة لا يظلم).

ويقف فرويد في مقدمة علماء النفس الذين يؤكدون بيولوجية العدوان في مقولته بوجود غريزتين في الإنسان هما غريزة الحياة (ايروس) وغريزة الموت (ثاناتوس) يعيشان في صراع دائم، وأن الحل يكون بتحويل وجهة غريزة الموت الى الخارج بنشاط تفريغي ملائم (الرياضة مثلا). وإلا فأن الناس يلجئون الى التصرف بأساليب عدوانية ضد الآخرين لتفريغ ما تراكم لديهم من طاقات عدوانية.

ويذهب فرويد الى أبعد من ذلك إذ يرى أن الدول كالأفراد. فكما أن الإنسان يختزن بداخله عدوانا غريزيا يتمثل بحب الفناء والتخريب والتدمير، فأن الدول أيضا يتحكم بتصرفاتها هذا العدوان الغريزي. ولم يستثني الشعوب إذ وصفها بأنه توجد فيها غرائز كابحة ذات توجه تدميري. وهو رأي يشبه الى حد ما رأي مدرسة ألمانية ظهرت قبل النازية تقول إن بعض الشعوب تتمتع بـ(حاسة المجال) وأن لها الحق بالتوسع على حساب الشعوب التي لا تمتلك حاسة المجال الحيوي هذه. وقد انتقد الماركسيون بشدة هذه الآراء

وعدوها تفسيرات ساذجة تتجاهل السبب الرئيس للعنف المتمثل بالصراع الطبقي وظهور الدولة التي تحتاج- على ما يرى لينين- الى شيئين: الكاهن والجلاد.

وفي الاتجاه نفسه (البيولوجي) توصل لورنز، الذي اشتهر بدراسته لسلوك الحيوانات لاسيما الإوز وحصل على جائزة نوبل في العام 1973 عن دراسته الخاصة بالأسس الأيثولوجية للسلوك وأنماط السلوك الغريزية لدى الإنسان، توصل الى أن العدوان غريزي، وأنه طاقة تعمل بصورة مستمرة ومتجددة، وأنه لابد من تصريف هذه الطاقة وإلا تراكمت الى مستويات خطيرة. ومن طريف ما توصل إليه، أن معظم الحيوانات تتعلم ما اسماه (أدوات السلامة الفطرية) تحول دون قتل أفراد ينتمون الى النوع نفسه عندما يحدث صراع بينهم. وأنها تستخدم طريقة (العراك المراسيمي أو الطقوسي) يجري من خلالها تفريغ الشحنات العدوانية بأسلوب نمطي محدد لدى أفراد النوع الواحد، ينتهي بالحد الأدنى من الخسائر، ويفسح المجال في الوقت نفسه الى خروج طرف منتصر. ففي سبيل المثال، ينتهي العراك بين ذئبين عندما يخفض الذئب المهزوم رأسه إشارة الى استسلامه، فينتهي الصراع.

وهنالك طريقة أخرى تستخدمها الحيوانات للحيلولة دون نشوب قتال بينها أسماها لورنز (طريقة الاسترضاء أو التهدئة). ففي سبيل المثال، هنالك نوع من طيور الغربان يختلف لون مؤخرة الرقبة لديه عن بقية جسمه بريشه الملون، وأن العراك فيما بينها يتوقف حين يطأطيء أحد الطيرين المتنازعين رأسه كاشفا ريشه الملون، فيمتنع الطير المهاجم عن الهجوم وينتهي النزاع. والمفارقة أن هذه الحقائق تكشف لنا أن الحيوانات أعقل بكثير من الإنسان- لاسيما العراقي! - في ممارسة العنف ضد أخيه الإنسان، العراقي !.

وعلى رأي لورنز فاننا نفتقر الى أدوات السلامة الفطرية الموجودة لدى الحيوانات، مثل ممارسة الطقوس وأساليب الاسترضاء أو التهدئة. وحتى على افتراض أنها موجودة لدينا فأنها أصبحت غير فاعلة لأن وسائل الدمار البعيدة المدى صارت

تحول دون وجود اتصال بصري بين المتقاتلين، فتعطلت الغريزة وسيطر على المقاتل هدف واحد هو تحقيق الانتصار مهما كان حجم الدمار.

وتنضوي تحت خيمة (الغرائز) نظرية لومبروزو الذي حاول فيها ربط الأجرام بالمرض العقلي، وبالاعتماد على الملامح وشكل الرأس والوجه واليدين لتشخيص الميول الإجرامية وعلامات التحلل الخلقي . وهو مقتنع بأن النزعة نحو الأجرام تورث بيولوجيا شأنها شأن لون العينين والشعر. وينضوى أيضا تحت هذه الخيمة افتراض مؤداه أن الذكورة والعدوان أمران متلازمان. وشاع منتصف ستينيات القرن الماضي اكتشاف مورث ذكري زائد(اثنان واي) لدى عدد من المجرمين السيكوباث عدّوه أنه السبب في سيكوباثيتهم، لأن كروموسوم (واي) هذا مشبّع بالعدوان. وبما أن لدى هؤلاء مورثان (كروموسومان) ذكريان، فأن العنف لديهم يكون تحصيل حاصل. غير أن البحوث اللاحقة لم تؤيد ذلك بدرجة قطعية.

ويرى الكثير من علماء الاجتماع الغربيين أن العدوان غريزة تنتقل بالوراثة من جيل الى جيل.

ويذهب عالم الاجتماع الأميركي فون الى القول بأن الإنسان هو بالطبيعة حيوان قنص.. غريزته الطبيعية هي القتل. وأنه الوحيد بين الحيوانات الذي ابتكر نظاما" بارعا" لاستخدام وسائل العنف، فضلا" عن ابتكاره لنظام بارع من القيم الدينية والمبادئ السياسية والخرافات العلمية التي (شرعنت) العنف وبررت استعماله.

ويرى مؤيدو الأيثولوجيا الاجتماعية، أن التغيرات الاجتماعية والثقافية، أو التحضر والتمدن لم تعمل على خفض العنف والعدوان. وأن كل الوسائل العلمية باءت بالفشل. وعليه فأن غريزة العدوان ستبقى- على ما يرون- متأصلة بالنفس البشرية.

على أن نظريات الغرائز تعرضت للنقد في تفسيرها للعنف والعدوان، لاسيما تلك القائمة على وفق الأنموذج (الهيدروليكي) الذي يفسر العدوان بعملية ميكانيكية. بمعنى أن العدوان يحدث تلقائيا عندما تتراكم الطاقة العدوانية الى المستوى الذي يحتاج الى تصريف أو تفريغ. وجاء هذا النقد من علماء في الاختصاص نفسه (البيولوجيا

والأيثولوجيا) الذين رأوا أن العدوان هو استجابة أو رد فعل لعوامل بيئية، وانه يمكن السيطرة عليه أو تعديله في ظل توافر شروط داخلية وخارجية محددة.

وإزاء نظريات الغرائز طرحت فرضية أو نظرية (الإحباط- العدوان) التي ترى أن العدوان ينجم دائما عن الإحباط، وان وجود الإحباط يفضي دائما الى عدوان من نوع ما. فعلى رأي صاحبي النظرية دولارد وميلر في العام 1939، فأن كل إحباط يفضي الى عدوان، وكل عدوان يسبقه إحباط. ويعني الإحباط هنا: إعاقة سلوك متجه الى هدف أو غاية أو قصد، أو هو ما يحول دون صدور استجابة متجهة نحو شيء ما قد حانت لحظتها.

وعلى الرغم من انتشار هذه النظرية فأنها تعرضت الى انتقادات كثيرة، منها أن الإحباط لا يؤدي دائما الى ظهور العدوان، ولا يتجه بالضرورة الى مصدر العدوان، إذ يحصل أن يتوجه نحو ضحية تكون (كبش فداء). ويحصل هذا في ظروف الأزمات السياسية والاقتصادية والاجتماعية، وفي المجتمع الذي تتعدد فيه الأديان والأعراف والمذاهب، وتسود فيه حالات التعصب. واظن أن العراق يشكل أنموذجا" فريدا" لهذه الحالات في الوقت الحاضر. وقد يكون اختيار كبش الفداء مقصودا" وقد يكون عشوائيا" كما هو حاصل الآن في العراق. وفي التاريخ الحديث كان اليهود هم كبش الفداء في عهد النازية. فقد قال (هيرمان راوشنج) أحد كبار النازيين: (لو لم يكن اليهودي موجودا" لاخترعناه). ومن الجدير بالإشارة أن الدوغماتية، التي تعني النظرة المتشددة للحياة وعدم التسامح مع ذوي الاعتقادات المعارضه بغض النظر عن موقعهم الاجتماعي أو اتجاهاتهم السياسية، هي العامل الرئيس في نشوء التعصب. وتفيد الدراسات الأجنبية أن الشخص المتصلب في رأيه ينجذب الى الأيديولوجيات السياسية التي تقع في أقصى اليمين أو أقصى اليسار.

وكان أبرز المنتقدين لنظرية (الإحباط- العدوان) هو بيركوفيتز الذي فسر العدوان بمفاهيم النظرية السلوكية للتعلم بقوله: إن العدوان يتم تعلمه من خلال التعزيز. فالشخص المنخرط فيما يسمى قوات المرتزقة أو في جيش دولة معينة، يقتل من أجل المال أو مكافأة مادية أو الحصول على جنسية الدولة المعينة، أو أي تعزيز مادي أو معنوي

آخر. ويرى أن الإحباط يؤدي الى الغضب وليس الى العدوان بالضرورة. غير أن الإحباط يسبب ألما نفسيا، وأن ما يسبب ألما نفسيا قد يؤدي الى العدوان. وهو يعتقد بوجود شرطين يعملان معا ويقودان الى العدوان عند حدوث الإحباط هما: الاستعداد للسلوك العدواني، ووجود قرائن أو تنبيهات بيئية مرتبطة إما بالسلوك العدواني أو بمصدر الإحباط.

وبتأثير ذلك، أي دور التعلم في العنف والعدوان، ظهرت نظرية (التعلم الأجتماعي) التي صاغت فرضية فحواها أن السلوك العدواني متعلم، وأن تعلمه يتم من خلال تقليد النماذج العدوانية وما تحصل عليه هذه النماذج من تعزيز أو مكافآت. واستطاع باندورا وزملاؤه أن يبرهنوا على أن التعزيز يرفع من احتمال التصرفات العدوانية للمعتدي. وأن الميول العدوانية للطفل يمكن أن تتقوى من خلال التعزيز غير المباشر حين يرى الآخرين ينالون مكافأة على السلوك العدواني. وبالرغم من الانتقادات التي وجهت الى نظرية التعلم الأجتماعي، لاسيما محدودية تعميم نتائجها، إلا أنها لاقت دعما من مصادر متعددة يرى معظمها أن الأجيال المتعاقبة تتعلم العنف من خلال ممارسته في الحياة الأسرية، واهتمام القنوات الفضائية بمتابعة أحداث العنف، مما يعد ترويجا لها وأن كان غير مقصودا.

أما أنصار التفسير النفسي لظاهرة العنف المعاصرة، فأنهم يميلون الى القول بأن السبب الرئيس لها، ليس لأمور اقتصادية ولا اجتماعية، إنما التكوين السيكولوجي لشخصية الإنسان المعاصر، الذي صار يعاني من الاغتراب في عالم مشحون بالأزمات ومحتقن بالأحقاد.

وما نخلص أليه أننا نتفق مع القائلين بأن العدوان سيبقى مسألة أزلية، ونتفق أيضا مع الآراء والنظريات التي فسرت العدوان، غير أننا لا نتفق مع أي رأي أو نظرية تختزل العدوان بسبب واحد، سواء أكان غريزيا أو اجتماعيا أو اقتصاديا أو سياسيا أو نفسيا ... إنما هو ناجم عن تفاعل هذه الأسباب مجتمعة. وما يستحق الانتباه أن هناك اتجاها قويا وخطرا في علم الاجتماع الأمريكي والأوربي يشيع عبر وسائل إعلامها التي تغزو العالم،

خلاصته أن التعطش للعدوان غريزة فطرية في الطبيعة البشرية، و أنها منبع كـل النزعـات الأجتماعيـة في العصر الراهن. وواضح أن في هذا إشارة الى أن الإنسان الغربي قد جرى ترويض هذه النزعـة لديـه بفعـل التحضر والتمدن، فيما هي لا تزال على حالهـا لـدى الإنـسان الـشرقي. وأن القـصد النهـائي مـن ذلـك هـو (شرعنة) تدخل الإنسان الغربي في شؤون الإنسان الشرقي من اجـل أن يكـون متحـضرا!. ويتجاهـل هـؤلاء العلماء، الأميركيون تحديدا، أنه في عام واحد فقط (1991) اقترفـت حـوالي سـبعة ملايـين عمـل إجرامـي في أمريكا بحسب إحصاءات وكالـة التحقيـق الفيدراليـة، أكثرهـا شـيوعا: جـرائم القتـل والاغتـصاب والـسرقة والاحتيال والتهريب. ومعروفة مآسي غابات الإسفلت، وكيف تحولـت مـدن بكاملهـا الى سـاحات حـرب في إيطاليا وفرنسا. ويغض هؤلاء العلماء الطرف عن أن واحدا من أهم أسباب العنف في المجتمعات الغربيـة، أميركا تحديدا، تحول الإنسان فيها من كائن بشري الى إنسان آلي، وتحول (الشخـصية) الى سـلعة أو بـضاعة في خدمة من يدفع أكثر.. الأمر الذي نجم عنه: التنافس بين الأفراد القائم على الأنانية والانتهازية وتخلخـل القيم الروحية والأخلاقية التي تفضي الى العنـف الأجتماعـي، والاغـتراب النفـسي الـذي يفـضي الى التفكـك الأسري و العزلـة والـشعور بـالعجز وتعـاطي المخـدرات والإدمـان عـلى الكحـول والهـروب الى ممارسـة الموبقات...والانتحار، حيث نسبته هي الأعلى في المجتمعات الغربية. فضلا عن حقيقة واقعة هي أن العـالم اليوم تحكمه صراع المصالح واقتصاد السوق وإستراتيجيات الشركات العملاقة عابرة الجنسيات.

ما مقدار السلوك العدواني الذي يظهر على شاشة التلفزيون؟

يعتمد الباحثون المهتمون في هذا المجال لحساباتهم بكمية العنف الذي يظهـر عـلى شاشة التلفزيون على تكنيك بسيط يقومون فيه بداية بوضـع تعريـف موضـوعي للعنـف، ويقومون من ثم بترميز عينة من برامج التلفزيون بناء على ما تحتويه مـن مـشاهد عنـف تتفق وذلك التعريف. ولعل أكـبر دراسـة أمريكيـة اجريـت لتقـدير كميـة العنـف المتلفـز هي دراسة غيربنر وزملائـه، اذ قـام هـؤلاء البـاحثون بمراقبـة عينـات مـن بـرامج شـبكات

التلفزيون الرئيسية (في الولايات المتحدة) منذ عام 1967 وعرفوا العنف بأنه: {استخدام القوة الجسمية ضد الذات أو الآخرين، أو اجبار الآخرين على القيام بافعال رغما" عن ارادتهم تحت طائلة التهديد بالايذاء او القتل}.

ولقد وجدوا ان نسبة العروض التي تتضمن مشاهد العنف لم تتغير منذ ذلك الحين، الا ان عدد مشاهد العنف في الفيلم الواحد تزايدت بالتدريج. وفي عام 1986 أورد غيربنر تقريرا" يشير فيه الى ان فترة البث التلفزيوني الرئيسية تتضمن خمسة أفعال عدوانية في الساعة.

وأضاف ان عروض الأفلام الموجهة للأطفال في عطلة نهاية الاسبوع، وغالبيتها من افلام الكارتون، تتضمن " 20 " فعلا" عدوانيا" في الساعة تقريبا". ومن اللافت للانتباه أنه بالرغم من اتفاق شبكات التلفزيون الرئيسية على الحد من كمية العنف التي تعرض في افلام الكارتون، الا ان كريمر وميتشم لم يلاحظا أي تناقص في مقدار مشاهد العنف في هذه الافلام، بل انهما لاحظا شيئا" من التزايد في الواقع. وتشير التقديرات الى ان المشاهدين الصغار يشاهدون خلال سنوات عمرهم المبكرة حوالي 13,000 جريمة قتل على التلفزيون، وربما يرون نسبة لا بأس بها من الجرائم في فيلم رامبو " 3 " لسلفستر ستالوني الذي يتضمن (245) مشهد عنف و(123) حادث قتل.

ويلفت باحثون امريكيون النظر بقوة الى ان ما يشاهد على التلفزيون ليس تصويرا" صادقا" للحياة الواقعية. ففي المسلسل البوليسي الأمريكي مثلا" يتم اطلاق النار مرّة في الحلقة الواحدة على الاقل، في حين ان ضابط الشرطة العادي في مدينة شيكاغو لايطلق النار من مسدسه الا مرّة كل " 27 " سنة في المتوسط.

لقد قدمت تحليلات غاربنر وزملاؤه للبحوث البريطانية اطارا" لتحليل افلام التلفزيون بدأت بدراسة لهولوران وكرول، ودراسة لدائرة بحوث الجمهور في هيئة التلفزيون البريطانية. وقد وجدت كلتا الدراستين ان العنف يشكل ملمحا" مشتركا" بين البرامج التي يبثها التلفزيون البريطاني ولكنه لم يكن بالقدر السائد في التلفزيون الامريكي.

وهناك دراسة لكمبرباتش قام بها بتكليف من هيئة التلفزيون البريطانية واجرى تحليلا" لجميع البرامج التي تبثها قنوات التلفزيون الاربع " حينذاك " وعلى مدى اربعة اسابيع متباعدة في الفترة الواقعة بين أيار وأيلول من عام 1986، ويبين الايضاح أدناه النتائج الرئيسية لدراسة كمبرباتش.

ايضاح للنتائج الرئيسية لدراسة كمبرباتش

وجد كمبرباتش ان 30%من البرامج تحتوي شيئا" من العنف، وان المعدل العام لذلك هو " 1,14 " مشهد عنف في البرنامج الواحد و" 1,68 " مشهدا" في الساعة. ووجد ان المشهد الواحد يستغرق " 25 " ثانية، وأن العنف يحتل ما يزيد عن 1% من اجمالي فترة البث التلفزيوني. واذا ما استبعدنا الملاكمة والمصارعة فان هذه الارقام تقل، اما اذا اضفنا التهديد الكلامي فانها ترتفع لتصل الى " 1,96 " مشهد عنف في الساعة.

وتؤدي مشاهد العنف الى الموت في 26% من الحالات، ولكن 61% من هذه المشاهد لم يظهر فيه اصابات، وانما تم تصوير الضحية وهي في حالة الم أو ذهول. ولم تظهر الدماء نتيجة لفعل العنف في 83% من الحالات، واقتصر ظهور الدم على 0,2 % من الحالات، وتم تصوير الأشخاص الذين يقومون بافعال العنف على أساس انهم أناس أشرار لا أخيار، ووقع ضعف الأفعال العدوانية في أطار مخالفة القانون وليس في أطار حمايته.

وفي ضوء هذه النتائج اوضح كمبرباتش أنه بالرغم من تزايد العنف في المجتمع، وبالرغم من تزايد الاهتمام فيه بالوقت ذاته حتى عام 1987، الا ان ذلك لم ينعكس على تزايده النسبي على شاشة التلفزيون، بما في ذلك ما يبث حوله في نشرات الأخبار. وقد ذهب كمبرباتش في تقريره الى الاستنتاج بالقول:

{وفي حين ان هذه النتائج قد تشعر المسؤولين في التلفزيون بالراحة ازاء الاتجاه الذي يأخذه معدل العنف التلفزيوني، الا أنه لابد من تذكيرهم على الدوام بمسؤولياتهم

علـى هـذا الـصعيد، وبـأن هنـاك فئـة مـن النـاس تـراقبهم ويعنيهـا حقيقـة مـا يبـث علـى الـشاشة الصغيرة}.

وقد كلفت هيئة البث الاعلامي البريطانية (BBC) وITV فريق بحث من جامعة شـيفيلد، برئاسـة باري غانتر وجاكي هاريسون، دراسة معدل العنف في النوات الفضائية. والايـضاح أدنـاه يعـرض بعـض مـن نتائجها.

ايضاح: بعض النتائج المستخرجة من تحليل جامعة شيفيلد للعنف على التلفزيون البريطاني

راقب باحثو جامعة شييفيلد (2084) برنامجـا" عـلى ثمانيـة قنـوات تلفزيونيـة وعـلى مـدى أربعـة أسابيع في الربع الأخير من عام 1994 وبداية عام 1995، وقد تضمنت نتائج هذه الدراسة ما يلي:

- كانت نسبة مشاهد العنف في برامج أربـع قنـوات تلفزيونيـة بريطانيـة 28%، في حـين كانـت نـسبة مشاهد العنف في برامج القنوات الأربع الأخرى 52%.
- احتلت مشاهد العنف " 61% " من البث للقنوات الفـضائية و(1,53 %) مـن وقـت البـث لمحطـات الستالايت.
- حدثت معظم مشاهد العنف في مواقف تصور الحياة المعاصرة في الأوساط الفقيرة من المدن، وكانت غالبية مرتكبي اعمال العنف من الشباب من العرق الأبيض.
- تضمن 1% من البرامج 19% من مجموع مشاهد العنف المسجلة. وتـضمن أحـد الـبرامج " Double Impact " على سبيل المثال " 105 " مشهد عنف، في حين كـان متوسـط مـشاهد العنـف في الـبرامج الأخرى (7,9 %).
- كانت الولايات المتحدة هي المكـان الـذي وقعـت فيـه النـسبة الكـبرى مـن مـشاهد العنف المتضمنة في البرامج والتي بلغت نسبتها " 47% " تليها بريطانيا " 12% ". أما الموقع الذي احتل المرتبة الثالثة فكان أفـلام الكرتـون (حيـث وقـع 7% مـن العنـف

المتلفز في اطارها)، تلته افلام الخيال العلمي والتي تضمن نسبتها 4% من مشاهد العنف المتلفز.

وبناء على هذه النتائج التي تفيد بأن مشاهد العنف تشكل 1% من برامج المحطات الفضائية الرئيسية الاربع، وأقل من 2% من برامج بعض محطات الستالايت، والتي تفيد بأن 1% من البرامج تتضمن 19% من مجمل مشاهد العنف، بناء على هذه النتائج خرج غونتر وهاريسون باستنتاج مفاده: " ان الصورة التي تظهر من هذا التحليل لا تشير الى ان العنف يخترق البث التلفزيوني، وانما تشير الى ان العنف يحتل نسبة صغيرة من البرامج، والى أنه يتركز أساسا" في عدد قليل منها.

وبالأضافة الى التلفزيون، يمكن رؤية العنف في افلام السينما والفيديو (وما يصور في هذه الافلام قد يعرض على شاشة التلفزيون وقد لايعرض). وهناك بعض الأدلة التي تشير الى أن أطفال بعمر 9- 11 سنة يشاهدون ما هو محظور من الأفلام على فئتهم العمرية مما يفترض أن لا يشاهده من يقل عمره عن 18 سنة. وتضع بريطانيا ضوابط على عرض الأفلام. ويتضمن الايضاح أدناه تلخيصا" لها.

ايضاح: الضوابط البريطانية الحالية

وضعت صناعة السينما البريطانية نظاما" طوعيا" في هذا الشأن خلال المجلس البريطاني لتضيف الأفلام. أما خارج نطاق الأفلام السينمائية فأن ضوابط الذوق العام والحشمة تتمثل بالالتزام بالتصنيف الذي وضعه المجلس البريطاني لتصنيف الافلام المبينة في أدناه. وأما تسجيلات الفيديو فانها تخضع لقانون خاص بها صدر عام 1984 يقضي بتصنيف أي شريط قبل طرحه للتداول، وأن يؤخذ فيه بعين الاعتبار احتمالات المشاهدة المنزلية لهذه الاشرطة، وضرورة الالتزام بقانون النشر الخاص بالمواد الاباحية. ويختلف نظام التصنيف هنا عن النظام المتبع في تصنيف الأفلام السينمائية، وينص القانون على ان تزويد أي شخص يقل عمره عن السن المحدد في النظام يعد مخالفة.

فيلم	فيديو	معنى الرمز
U	U	عام يلائم الجميع
-	Uc	يلائم الجميع والأطفال بوجه خاص
PG	PG	توجيه والدي، يلائم الجميع ولكن هناك بعض المناظر التي قد لا تناسب الأطفال الصغار
12	-	ملائم لمن هم في سن 12 أو أكبر
15	15	ملائم لمن هم في سن 15 أو أكبر
18	18	ملائم لمن هم في سن 18 أو أكبر

وفي مجال التلفزيون يتولى القائمون على خدمة البث البريطانية " BBC " مسؤولية وضع المعايير المناسبة لما يعرض على الشاشة، بينما تخضع محطات التلفزيون التجارية لشروط ترخيص خاصة بهذا الشأن.

ويطلب من جميع محطات البث التلفزيوني البريطاني مراعاة شروط مجلس المعايير البريطاني بناء على قانون البث العام 1990. كما يطلب من قنوات الستالايت والقنوات الفضائية مراعاة هذه الشروط أيضا". أما محطات البث القائمة في دول الاتحاد الأوربي فانها تخضع لمعايير مجلس خاص للاتحاد الأوربي بهذا الشأن.

ما مقدار مشاهدة الناس للتلفزيون؟

تشير البحوث التي اجريت في الولايات المتحدة منذ عام 1965 الى أن مقدار الوقت الذي يصرفه الناس أمام مشاهدة التلفزيون آخذ في ازدياد مطرد، الا أنه لابد لنا من الانتباه الى حقيقة ان هذه البيانات تأتي من المسوحات التي تعتمد في العادة على استبيانات ورقة وقلم تتصل بعادات المشاهدة لدى الناس- قد لا تكون موثوقة تماما". ويأتي الدليل على ذلك من دراسة اجراها اندرسون وزملاؤه.

وقد قام الباحثون في هذه الدراسة بوضع اجهزة تسجيل مصورة تعمل أتوماتيكيا في منازل " 99 " أسرة تضم ما مجموعة " 462 " شخصا" تتراوح أعمارهم بين سنة و"62 " سنة. وكان يبدأ التسجيل عند تشغيل جهاز التلفزيون وينتهي باطفائه. كما كان يتم وضع آلة

تصوير فيديو بعدسات ذات زاوية واسعة لتسجيل سلوك الناس في غرفة التلفزيون ذاتها. ويتضمن الايضاح ادناه النتائج الرئيسية التي توصل اليها آندرسون وزملاؤه.

ايضاح: النتائج الرئيسية لدراسة آندرسون وزملاؤه

- بلغت أعلى نسبة مشاهدة للتلفزيون 75% من وقت تشغيله في المنزل.
- يصرف الأطفال (12,8) ساعة اسبوعيا" في المعدل حول تلفزيون مفتوح، ويصرفون (9,14) ساعة وهم ينظرون اليه. اما الراشدون فيصرفون ما معدله (11,5) ساعة أسبوعيا" حول تلفزيون مفتوح، في حين أنهم يصرفون (7,56) ساعة في النظر اليه.
- يقل انتباه الاناث الراشدات عن أنتباه الاطفال بمقدار ذي دلالة، أما الذكور الراشدون فيشاهدون التلفزيون أكثر من الاناث وأقل من أطفال المدارس.
- يزداد عدد الساعات التي تصرف في مشاهدة التلفزيون حتى عمر العاشرة، ويأخذ هذا المقدار بالتناقص بعد ذلك الى أن يستقر عند عمر السابعة عشر على " 10 " ساعات أسبوعيا" ويستمر كذلك حتى مرحلة الرشد اللاحقة.

وفي العراق، أجرى (الكاتب) دراسة ميدانية (رسالة ماجستير) على طلبة الصف السادس الابتدائي كان من بين اهدافها معرفة المدة التي يقضيها الأطفال في مشاهدة برامج التلفزيون فتبين انهم كانت بمعدل ساعتين في اليوم. وكان ذلك في نهاية سبعينات القرن الماضي حيث كانت في العراق قناة تلفزيونية واحدة، فيما المشاهدة الآن أصبحت مفتوحة لقنوات فضائية تعد بالمئات.

اما السبب وراء تشغيل الناس للتلفزيون دون أن يشاهده أحد فسؤال مثير للانتباه بحد ذاته! ولكن نتائج آندرسون وزملائه توحي بأن البيانات التي يتم جمعها عن مقدار مشاهدة الناس للتلفزيون يجب أن تؤخذ بحذر.

ادراك المشاهدين للعنف على الشاشة، هل يتفق وادراك الباحثين؟

انصب معظم الاهتمام على دراسة آثار العنف المتلفز في الاطفال. ولقد لاحظ كمبرباتش أنه على الرغم من أن افلام العنف لا تبث في العادة الا بعد الساعة التاسعة مساء، وعلى الرغم من أن برامج الأطفال نادرا" ما تتضمن عنفا" الا أن الاستثناء لهذا كله هو أفلام الكارتون. وفيما اذا كان الاطفال يرون أن أفلام الكارتون تمثل الواقع الحقيقي أم لا فان هذا الموضوع يظل موضوعا" خلافيا". وبناء على وجهة نظر غونتز ومكلير يميز المشاهدون بين الحقيقي والمتخيل فيما يشاهدونه من عنف على الشاشة، ولا يأخذون من مضامين البرامج التلفزيونية المعاني التي يأخذها الباحثون، لذا فأن مجرد معرفة تكرار ظهور أحداث معينة على الشاشة لا يدلنا على مدى أهمية هذه الفقرات للمشاهدين.

وعليه، فان تقدير المشاهد لمقدار العنف المتضمن في برامج التلفزيون، قد لايتفق مع التقديرات الموضوعية للعنف المتضمن في هذه البرامج. وعلى أية حال، فان الواقعية تظهر كعنصر هام من العناصر المؤثرة على تقدير المشاهدين لمدى العنف الذي يظهر على التلفزيون، حيث يظهر أن أحداث العنف الواقعية التي تبث في الأخبار وفي الأفلام الوثائقية تقيم من قبل المشاهدين على انها اكثر عنفا" من المشاهد التمثيلية العنيفة.

وأما الأطفال فان البحوث توحي بأن أحكامهم على مقدار العنف المتلفز تشبه احكام الراشدين. ولكن أحكام الأطفال في هذا الشأن تختلف عن احكام الباحثين. وفي حالة أفلام الكارتون، التي تشير التقديرات الموضوعية على احتوائها قدرا" كبيرا" من مشاهد العنف، فان التقديرات الشخصية قد لا ترى فيها أي عنف على الاطلاق. لذا، فان التقييم الشخصي لمقدار العنف الذي يظهر على الشاشة يجب ان يؤخذ بعين الاعتبار عند دراسة آثار العنف المتلفز.

ما آثار العنف التلفزيوني؟

أخذت البحوث التي درست آثار العنف في وسائل الاعلام مناحي منهجية متنوعة يدعوها بارون ببحوث " المرحلة الثانية ". وتمثل الدراسات الارتباطية أحد المناهج الرئيسية

التي استخدمت في هذا المجال. ويتم في هـذه الدراسـات سـؤال النـاس عـن بـرامجهم المفـضلة، وعـلى مـا يشاهدونه منها أكثر من غيرها، ويتم بعد ذلك فحص العلاقة بـين هـذه البيانـات وبـين مقـاييس للعـدوان تقوم على أساس من تقديرات الوالدين، والمعلمين، والرفاق، اضافة الى التقديرات الذاتيـة للأفـراد انفـسهم، وما الى ذلك من مقاييس للسلوك العدواني.

وقد كانت الأدلة المستخلصة من هذه الدراسات غير متسقة بوجه عام، الاأن احـدى النتـائج التـي تكرر ظهورها هي ان كمية مـشاهد العنـف عـلى التلفزيـون تـرتبط بتقـديرات الأفـراد الذاتيـة لـسلوكهم العدواني. ومن حيث أن الأفراد الذين يكثرون من مشاهدة العنف على التلفزيون قد يختلفون في جانب ما من جوانب شخصياتهم عن الذين لا يكـثرون منهـا فانـه يـصعب البـت في دور مـشاهدة العنـف كـسبب للسلوك العدواني. ان صـعوبة تحديـد الـسبب والنتيجـة (أو المتغـير المـسبب والمتغـير النـاتج) في الدراسـة الارتباطية هو ما يضعف هذه النتيجة بوجه خاص.

اما الدراسات المختبرية فانه يتم تصميمها لتمكن الباحث مـن الكـشف عـن العلاقـة الـسببية بـين مشاهد العنف على التلفزيون وبين السلوك العدواني (اذا ما كانت هناك علاقة من هذا النـوع في الواقـع). وفي احدى الدراسات جرى تعيين المفحوصين عشوائيا" في مجموعتين، ومـن ثـم شـاهدت احـداهما برنـامج عنف تلفزيوني، بينما شاهدت المجموعة الأخـرى برنـامج منافـسة رياضـية تنطـوي عـلى قـدر مماثـل مـن التشويق والاثارة، دون أن تنطوي على عنف. وبعد ذلك كان يتاح للأطفال المجال للعـب، فوجـد البـاحثون أن الأطفال الذين شاهدوا فيلم العنف تصرفوا بطريقة أكـثر عدوانيـة مـن أولئـك الـذين شـاهدوا برنـامج المباراات الرياضية.

لقد اشار عدد من الدراسات في أمريكا وفي بريطانيا الى وجود علاقة بين مشاهدة العنف على التلفزيون وبين السلوك العدواني. حيث وجد سمنز وبيلي، مثلا"، في دراسات مكثفة لهما في هذا المجال أن كـثرة مـشاهدة العنف في وسائل الاعلام يرتبط بالسلوك العدواني اللاحق. وبالمثل، وجد بيلي في دراسة لـه عـلى " 40 " مراهقـا" من المجـرمين و"200 " مـن مرتكبـي الجـنح الجنـسية في بريطانيـا ان تكـرار مـشاهدة العنـف وأفـلام الفيـديو

الاباحية تمثل (عـاملا" مـسببا" ذا دلالـة) للـسلوك العـدواني. وتظهـر أهميـة ذلـك بـشكل خـاص في حالـة المراهقين الذين قاموا بارتكاب اساءات بحق الأطفال الذين كانوا يجالسونهم، اذ عملت أفلام الفيديو التـي كانت تشاهد أثناء القيام بمهمة مجالسة الأطفال، كمصدر اثارة محتمل أدى الى ارتكـاب الفعـل الاجرامـي اللاحق، بما في ذلك تقليد صور العنف.

الا أنه لا بد من الاشارة الى ان بعض الدراسات فشلت في اثبات وجود مثل هذه العلاقة الارتباطية، فلم يجد ملافسكي وزملاؤه مثلا" سوى ارتباطات صغيرة الحجم بين مشاهدة برامج العنـف وبـين العـدوان اللفظي والجسدي لدى " 3200 " طفل من أطفـال المـدارس الابتدائيـة والمـراهقين. فكانـت متغـيرات مثـل الخلفية العائلية، والبيئة الاجتماعية، والأداء المـدرسي أقـدر عـلى التنبـؤ بالـسلوك العـدواني مـن مـشاهدة العنف في وسائل الاعلام.

ان واحد من أكثر أنواع الدراسات فائدة في هذا المجال هي التجربة الطبيعية، التـي لا يقـوم فيهـا المجرب بمعالجة المتغير المستقل، وانما يستغل فرصة وقوعه بشكل طبيعي ويستقـصي آثـاره. وتعـد دراسـة وليامز مثالا" لواحدة من هـذا النـوع مـن الدراسـات، اذ قامـت وليـامز بدراسـة بلـدة نوتـل بعـد دخـول التلفزيون اليه بفترة وجيزة، وقارنت هذا المجتمع بمجتمع آخر لديه محطة تلفزيون بقناة واحدة، وأخـرى بعدد من القنـوات. فكانـت النتيجـة الرئيـسية التـي ظهـرت في هـذه الدراسـة هـي أن العـدوان اللفظـي والجسدي لدى الأطفال الذكور والاناث من عمر (6- 11) سنة تزايد خلال فترة الـسنتين اللاحقتـين لـدخول التلفزيون الى بلدة نوتل، في حين لم تلاحظ مثل هذه الزيادة في البلدة الأخرى التي كانت تمتلك التلفزيـون من قبل. ويقدم لنا الايضاح أدناه وصفا" لتجربة طبيعية تستقصي آثار دخـول التلفزيـون الى مجتمـع نـائي على سلوك الأطفال العدواني اللاحق في ذلك المجتمع.

ايضاح: تجربة طبيعية على جزيرة سانت هيلينا

بدأت في تموز عام 1994 دراسة لآثار ادخال التلفزيون الى سانت هيلينا، وهي جزيرة نائيـة تقـع في الجنوب الشرقي من المحيط الأطلسي، يبلغ عدد سكانها أقل من " 6000 " شخص علـما بـأنهم لم يـشاهدوا التلفزيون في حياتهم. وقد كانت نسبة الأطفال من عمر (9 -12) سنة من أطفال الجزيرة الذين يعانون من مشكلات سلوكية هي (3,4%)، مقارنة بنـسبة (14%) لـدى الأطفـال مـن الفئـة العمريـة ذاتهـا في لنـدن. والواقع ان نسبة (3,4%) هي أدنى نسبة سجلت في العالم لأي فئة عمرية من الأطفال.

وقبل أدخال قنوات البث التلفزيوني المتواصل لأربع وعشرين ساعة من قنوات التلفزيـون العالميـة (بما فيها BBC, MNET والقناة التجارية لجنوب افريقيا و CNN) كانت الأخبار لاتصل الى سكان الجزيرة الا من خلال الموجة القصيرة لهيئة الاذاعة البريطانية (BBC)، وكان في الجزيرة ثلاث مكتبـات فيـديو ولم يكـن فيها دار سينما.

وقد اخذ مدير مشروع البحث هذا توني شـارلتون بـالنظر الى آثـار دخـول التلفزيـون عـلى جميـع أطفال الجزيرة البالغ عددهم (800) طفل من أطفال المدرسة الابتدائيـة الأولى والمتوسـطة، كـما أنـه تـابع (59) من اطفال ما قبل المدرسة حتى يبلغوا عمر (13) سـنة. ويـرى شـارلتون (أن أطفـال الجزيـرة يمثلـون مجموعة ضابطة فريدة، اذ أنه من الصعوبة بمكان أن نجد جماعة لا تمتلك تلفزيونا).

وقد أبدى شارلتون قبل البدء بالدراسة وجهة نظر مفادها (أن كثرة مشاهدة التلفزيون قد تتدخل في نمو المهارات الاجتماعية والامكانات العقلية التي يحتـاج الأطفـال الى تطويرهـا، الا أن الفائـدة التربويـة التي يجنونها قد تكون هائلة).

وقد وجد شارلتون وفريقه في السنة الرابعة من هذه الدراسة، التي يفترض أن تمتد لسبع سـنوات، أن السلوك الاجتماعي المساعد (الذي تم تعريفه بالسلوك الذي ينطـوي عـلى مـساعدة للآخـرين واللعـب معهم بمودّة) لم يحافظ على مستواه السابق فحسب بل تحسن قليلا".

وبناء على العديد من الدراسات التي تم اجراؤها، والتي شملت أكثر من 100,000 شخص، استنتج عدد من الباحثين أن البحوث أكدت وجود صلة بين التلفزيون والسلوك العدواني لدى الأطفال والمراهقين. ويذهب المعهد الامريكي للصحة العقلية بناء على مراجعة لـــ (2500) دراسة الى الأستنتاج بأن (هناك اجماع لدى معظم الباحثين في هذا المجال على أن سلوك العنف المتلفز يقود بالفعل الى سلوك عدواني لدى الأطفال والمراهقين الذين يشاهدونه)، وان هذا الاستنتاج يقوم على أساس من تجارب مختبرية، ودراسات في الحقل الطبيعي. ولا يعني هذا بطبيعة الحال أن جميع الأطفال يصبحون عدوانيين، ولكن معاملات الارتباط بين العنف التلفزيوني والسلوك العدواني ايجابية، أما حجم ذلك الارتباط فانه يعادل في قوته قوة أي من المتغيرات السلوكية الأخرى التي تم قياسها والتي ظهر أن لها صلة بالسلوك العدواني.

كيف يأتي التلفزيون بآثارة على السلوك العدواني؟

لقد تم تستقصاء أربعة من الآثار المحتملة لمشاهدة التلفزيون هي: الاستثارة (arousal)، وازالة الكوابح (disinhibition)، والتقليد (imitation) وتقليل الحساسية (desensitization). ويتضمن الايضاح أدناه وصفا" لنتائج بحوث ذات صلة بهذا الموضوع.

ايضاح: آثار التلفزيون

الاستثارة: وهي استجابة فسيولوجية عامة تحدد " معناها " في ضوء البرنامج المشاهد، ويشار الى ان مشاهدة العنف على التلفزيون يرفع من مستوى التهيج والاستثارة الانفعالية لدى المشاهد. وعلى الرغم من عدم وجود علاقة قوية بين رؤية البرنامج كبرنامج عنف وبين التقارير اللفظية أو الفسيولوجية لمستوى الاستثارة الانفعالية لدى المشاهد، الا ان رؤية مشاهد العنف في البرنامج كأحداث واقعية تزيد من احتمال حدوث الاستثارة لدى المشاهد، كما تزيد من انغماسه فيها.

ازالة الكوابح: وتشير الى ازالة الضوابط التي تحول دون لجوء الفرد الى السلوك العدواني، أو دون اعتقاده بمشروعية اللجوء الى السلوك العدواني كوسيلة لحل المشكلات أو للوصول الى الغايات.

التقليد: ربما يكون التقليد هو أشد الآثار السلوكية الناجمة عن مشاهدة العنف المتلفز، وهو ما يمكن أن نتوقعه في ضوء دراسات باندورا وزملائه حول تقليد العدوان. ولكننا يجب أن نتذكر أن القائلين بنظرية التعلم الاجتماعي يعترفون بدور العوامل المعرفية كعوامل وسيطة تدخل بين المثير والاستجابة. وبذلك فان كيفية ادراك العنف على التلفزيون وتفسيره، اضافة الى مدى واقعية أحداث العنف في نظر المشاهد، تمثل متغيرات هامة في هذا المضمار من حيث أنها تحدد تأثير العنف التلفزيوني على الأطفال والكبار على حد سواء.

تقليل الحساسية: وتشير الى انخفاض الاستجابة الانفعالية للعنف على التلفزيون (وزيادة تقبل العنف في الحياة الواقعية) نتيجة لتكرار مشاهدته. وكما هو الحال عند أدمان المخدرات، يحتاج المشاهد الى جرعة أقوى من برامج العنف لاحقا" حتى يصل الى الحد المرغوب من الاستثارة الانفعالية. وتنطوي دراسة لدرابمان وتوماس على دليل ضمني على الآثر لتكرار مشاهدة العنف، اذ قاد الباحثان مجموعتين من الأطفال بعمر الثماني سنوات اما لرؤية برنامج عنف أو برنامج لا يتضمن عنفا"، قبل أن يشاهدوا شجارا" واقعيا" (هو مشهد تمثيلي في الحقيقة) بين اثنين من الأطفال الآخرين. فلوحظ أن الذين شاهدوا برنامج العنف قبل الشجار، كانوا أقل ميلا لابلاغ شخص راشد بأمر ذلك الشجار من أولئك الذين لم يشاهدوا برنامج العنف.

اعادة النظر في العنف في وسائل الأعلام

لايزال الجدل القائم حول العلاقة بين العنف في وسائل الأعلام وبين العدوان على أشده، وقد جرى تسليط الضوء على هذه العلاقة في بريطانيا بعد مقتل طفل بعمر السنتين على أيدي اثنين من المراهقين في عام 1993، وقد قال القاضي في محاكمتهم:

(لست مخولا للحكم على نشأتهم، ولكنني أشك في أن تعرضهم لأفلام الفيديو العنيفة يفسر جزئيا" ما قاموا بارتكابه).

ولقد ساند عدد من علماء النفس الدعوة الى اصدار تشريع يتحكم بوصول أفلام الفيديو الى الأطفال، ومن بين علماء النفس هؤلاء نيوسن الذي وضع تقريرا" بعنوان " حماية الأطفال من فيديو العنف". وقد لاقى هذا التقرير بدوره مساندة الكثير من الأطباء النفسيين وأطباء الأطفال، الا أن كمبرباتش شكك في صدق الأدلة التي وضع نيوسن تقريره بناء عليها، اذ أشار كمبرباتش الى أنه على الرغم من أن والد أحد المراهقين مرتكبي الجريمة استأجر شريط فيديو بعنوان " لعب الأطفال رقم 3 " قبل الجريمة بعدة أسابيع، كما اشارت احدى الصحف البريطانية، الا أن ذلك المراهق لم يكن يسكن مع والده في ذلك الحين، وكان ذلك المراهق لا يحب أفلام الرعب، أو أفلام الفيديو العنيفة. وبالمثل، وعلى الرغم من رأي البعض بأن المجزرة التي ذهب ضحيتها " 16 " شخصا" في احدى المدن البريطانية عام 1987 كانت مستوحاة من فيلم لرامبو، الا أنه ليس هناك من دليل يدعم القول بأن ما ارتكب من جرائم يعود الى مشاهدة العنف.

كذلك فقد انتقد كمبرباتش استنتاج كومستوك وبيك المبني على دراسة عبر ثقافية لست دول هي (هولندا وأستراليا والولايات المتحدة واسرائيل وبولندا وفلندا) والقائل بأن مشاهدة أفلام العنف في عمر مبكر تنبىء بالعدوان لاحقا.

أهم المصادر

- أبو جادو، صالح محمد علي (2006). سيكولوجية التنشئة الاجتماعية. دار المسيرة، الأردن، عمان.
- البرخت، كارل (2008). الذكاء الاجتماعي. مكتبة جرير، المملكة العربية السعودية.
- برغوث، علي (2005). الاتصال الاقناعي. جامعة الأقصى، كلية الاعلام، فلسطين.
- بيز، آلن (1997). لغة الجسد. الدار العربية للعلوم، تعريب سمير شيخاني، بيروت.
- بيتر، هني (2007). فن التعامل وجها لوجه. ترجمة خالد العمراني، دار الفاروق، عمان، الأردن.
- الحمداني، موفق (1982). اللغة وعلم النفس. كلية الآداب، جامعة بغداد.
- الريماوي، محمد عودة وآخرون (2006). علم النفس العام. دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الاردن، عمان.
- السامرائي، نبيهة صالح وأمين، عثمان علي (2001). مدخل الى علم النفس. الشارقة العالمية للاستشارات الاكاديمية، الاردن، عمان.
- صالح، قاسم حسين (1981). التلفزيون والأطفال. وزارة الثقافة والاعلام، العراق بغداد.
- صالح، قاسم حسين (2006). الاضطرابات النفسية والانحرافات السلوكية. دار دجلة، الأردن، عمان.
- صالح، قاسم حسين (2006). سيكولوجية ادراك اللون والشكل. دار علاء الدين، سوريا، دمشق.
- صالح، قاسم حسين (2008). المجتمع العراقي، تحليل سيكوسوسيولوجي لما حدث ويحدث. الدار العربية للعلوم ناشرون، لبنان، بيروت.

- عبده، داود (2010). دراسات في علم اللغة النفسي. دار جرير للنشر والتوزيع. عمان، الأردن.
- محمد سلامة، عبد الحافظ (2006). وسائل الاتصال والتكنولوجيا في التعليم. دار الفكر، الاردن، عمان.
- المحنة، فلاح كاظم (2001). علم الاتصال بالجماهير. مؤسسة الوراق، الاردن، عمان.

مكفلين، روبرت ورتشارد, غروس (2002). مدخل الى علم النفس الاجتماعي. ترجمة: ياسمين حداد، وموفق الحمداني، وفارس حلمي، دار وائل للطباعة والنشر، الاردن عمان.

- يوسف، جمعه سيد(1990). سيكولوجية اللغة والمرض العقلي. عالم المعرفة، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب- الكويت، العدد (145).

- Amir,Y. (1994)The contact hypothesis in intergroup relations. Beston;Allyn&Bacon.
- Bandura,A. (1973)Agression:A Social Lerining Analysis. London:Prentice Hall.
-Baran, J. S. (2002). Mass Comunication. Mc Graw – Hil
- Berkman,H. W. ,&Gilson,C. (1987). Adyertising:Concepts and strategies,New York:Random House.
- Bostrom,R. N. (200). Communication research. Prospect Height Press .
- Dennis, E. E. (1992). Of media and people. New bury park, CA: Sage .
- Festinger,L. (1957). A theory of cognitive dissonance. Stanford,CA:Stanford University Press.
- Kenrick, T. D., Neuberg, L. S. Cialdini, B. R. (2007). Social Psychology. Pearson, New York.
- Silverblatt, A. (1992). Media Literacy. Westport, CT: Praeger.
- Sternberg,R. J. (2003). Cognitive Psychology. Thomson.
- Wartella, E. A. (1997). The Context of Televison Violence. Boston: Allyn& Bacon.



من مؤلفاته:

- ♦ الانسان.. من هو؟
- ♦ الشخصية بين التنظير والقياس
- ♦ نظريات معاصرة في علم النفس
- ♦ علم النفس المعرفي
- ♦ التلفزيون والأطفال
- ♦ الابداع في الفن
- ♦ سيكولوجية ادراك اللون والشكل
- ♦ في سيكولوجية الفن التشكيلي
- ♦ البِغاء، أسبابه ووسائله وتحليل لشخصية البغي
- ♦ بانوراما نفسية
- ♦ الأمراض النفسية والانحرافات السلوكية
- ♦ سيكولوجيا عراقية
- ♦ المجتمع العراقي، تحليل سيكوسوسيولوجي لما حدث ويحدث
- ♦ الابداع وتذوق الجمال
- ♦ الشخصية العراقية - الجوهر والمظهر
- ♦ اشكالية الناس والسياسة في المجتمعات العربية
- ♦ كتابات ساخرة في هموم الناس والوطن
- ♦ ازمة العقل العربي المعاصر
- ♦ ثلاثة كتب نفسية باللغة الانجليزية





تلاع العلي - شارع الملكة رانيا العبدالله
تلفاكس : 5353402 6 962+
ص.ب : 520946 عمان 11152 الأردن
www.darghaidaa.com

مجمع العساف التجاري - الطابق الأول
خلوي : 95667143 7 962+
E-mail: darghidaa@gmail.com
E-mail: info@darghaidaa.com